

Nuorten oma järjestyksenvalvoja - työmuodon toteutus

Jussi Valpola

2018 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Nuorten oma järjestyksenvalvoja - työmuodon toteutus

Jussi Valpola
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2018

Tradenomi (AMK)

Jussi Valpola

Nuorten oma järjestyksenvalvoja -työmuodon toteutus

Vuosi	2018	Sivumäärä	42
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia Nuorten oma järjestyksenvalvoja - työmuodon käytännön toteutusta. Opinnäytetyössä tutkittiin myös työmuodon toteutusprosessin onnistumisen kokemuksia. Etenkin kyseistä työtä tekevien henkilöiden kokemuksia perehdytyksestä ja työstä pyrittiin huomioimaan. Myös työmuodon onnistumista vartioimisliikkeen ja opinnäytetyön toimeksiantajan näkökulmista tutkittiin opinnäytetyössä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Nuorten Palvelu ry, joka voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia omassa työssään.

Opinnäytetyön teoriapohja perustui aiemmin tutkittuun tietoon ja se rakentui nuoruuden eri vaiheisiin, kauppakeskusten turvallisuuteen sekä nuorten ajanviettoon kauppakeskuksissa ja heidän kohtaamisiinsa järjestyksenvalvojien kanssa. Varsinainen tutkimus toteutettiin puolistrukturoiduin haastatteluin ja tutkimus oli laadullinen. Opinnäytetyötä varten haastateltiin Nuorten Palvelu ry:n asiantuntija, Securitas Oy:n aluepäällikkö ja kolme Nuorten omaa järjestyksenvalvojaa.

Opinnäytetyön tuloksena luotiin prosessikuvaus Nuorten oma järjestyksenvalvoja - työmuodon toteutuksesta ja vaiheiden vastuista. Tavoite oli, että konseptia on opinnäytetyön pohjalta mahdollista toteuttaa helposti ja yhtenäisillä toimintamalleilla. Lisäksi opinnäytetyön tuloksena luotiin työmuodolle selkeä työnkuva. Työmuodon toteutuksen vaiheita ja työnkuvaa ei ole aiemmin tutkittu, joten opinnäytetyöllä luotiin uutta tietoa, jota pystytään jatkossa hyödyntämään työmuodon toteutuksessa.

Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella työmuodon toteutukselle on nyt selkeät vaiheet ja työmuodon sisältö on listattu. Opinnäytetyössä ei keskitytty työmuodon tilastollisiin vaikutuksiin koskien ilmiöitä, joihin sillä pyritään vaikuttamaan. Jatkossa työmuodon vaikutuksia nuorten käyttäytymiseen kauppakeskuksissa olisi hyvä tutkia myös tilastollisesti, jotta työmuodon hyödyt eivät olisi vain sen toteutuksessa mukana olevien henkilöiden arvioita.

Asiasanat: Järjestyksenvalvoja, Kauppakeskus, Nuoriso

Executing the Concept of Young People's Own Security Guard

Year	2018	Pages	42
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to study the execution of young people's own security guard concept. The purpose was also to scrutinize the experiences of how this process has succeeded. The objective was to especially examine how people, who work in this line of work, have experienced the induction process and their work. One purpose was also to study these topics from the perspective of the guarding company and Nuorten Palvelu ry. This thesis was commissioned by Nuorten Palvelu ry and the organization can use the results in its own work.

The theoretical framework of this thesis bases on previous studies and the theoretical section covers theory from different phases of the youth, security of shopping centers, how the youth spend time in shopping centers and their encounters with security guards. The study was executed by interviewing experts. For this thesis three persons, who work as young people's own security guard, an expert from Nuorten Palvelu ry and the Business Area Manager from Securitas Oy, were interviewed.

The outcome of this thesis is a process flowchart of the execution of the concept and the responsibilities of the phases. Based on this thesis it will be simple to repeat the execution of the concept with similar procedures. The result was also to create a clear job description for the concept. These subjects had not been studied before so this thesis created new information, which can be used in the future.

Based on the study of this thesis there are now clear phases to execute this concept and the job description is given as a list. The thesis did not focus on statistic effects of this concept. In the future it would be necessary to study the effects of young people's own security guard on youth's behavior in shopping centers also statistically so that the effects and benefits of this concept would not only be estimations by the people who are involved in the process.

Keywords: Security guard, Shopping center, Young people

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoitteet	7
1.2	Rajaus	7
1.3	Tausta	8
2	Opinnäytetyön toimeksiantaja ja yhteistyökumppanit	9
2.1	Nuorten Palvelu ry	9
2.2	Securitas Oy	9
2.3	Citycon Oyj	10
3	Opinnäytetyön prosessi	10
4	Teoria	11
4.1	Keskeiset käsitteet	12
4.2	Aiemmat tutkimukset	13
4.3	Nuoruuden kehitysvaiheet	15
4.4	Kauppakeskusten turvallisuus	16
4.5	Nuoret kauppakeskuksissa	17
4.6	Nuorten ja järjestyksenvalvojien kohtaamisia	19
5	Tutkimuksen toteutus	21
5.1	Menetelmien valinta	22
5.2	Haastatteluiden toteutus	22
5.3	Haastatteluiden analysointi	23
6	Tulokset	23
6.1	Nojien haastattelut	24
6.2	Nuorten Palvelu ry:n asiantuntijan haastattelu	26
6.3	Securitas Oy:n aluepäällikön haastattelu	28
6.4	Tulosten yhteenveto	30
7	Pohdinta	32
7.1	Kehittämis ehdotukset	33
7.2	Itse arviointi ja luotettavuus	33
	Lähteet	35
	Liitteet	39

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan työnimikkeen Nuorten oma järjestyksenvalvoja (Noja) toteutusta käytännössä. Työmuodon kokeilu sai alkunsa vuonna 2016 ensimmäisen Nojan aloittaessa työnsä. Kokeilun toteuttivat yhteistyössä Nuorten Palvelu ry, Securitas Oy ja Citycon Oyj, osana Nuorten Palvelu ry:n Nuorten reviireillä projektia.

Noja on vartioimisliikkeen palveluksessa oleva järjestyksenvalvoja, jonka työhön kuuluu aktiivinen nuorten kohtaaminen. Nuorten kohtaamiseen Nojille on järjestetty aikaa ja erityistä koulutusta. Nykyisin Nojia toimii Suomessa muutamissa kauppakeskuksissa. Nojia työskentelee tällä hetkellä vain kauppakeskus järjestyksenvalvojan tehtävissä. Noja on Nuorten Palvelu ry:n ja Securitas Oy:n yhdessä toteuttama työmuoto, jossa kauppakeskuksessa toimivalle järjestyksenvalvojalle annetaan erityistä koulutusta nuorten kohtaamiseen ja nuorten kanssa toimimiseen. Tarve Noja toiminnalle on ilmennyt keskusteltaessa kauppakeskusten järjestyksenvalvojien, siellä aikaansa viettävien nuorten sekä kauppakeskusjohdon ja vuokralaisten kanssa. (Nuorten palvelu ry 2018c.)

Nojien nuorisotyön koulutuksen on toteuttanut Nuorten Palvelu ry, joka toimii myös tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Opinnäytetyön tarkoitus on luoda selkeä kuvaus Noja toiminnan käynnistämisestä, tutkia vaiheiden toimivuutta sekä kuvata työn sisältöä. Kyseessä on siis toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyön rajaukset käsitellään tarkemmin kappaleessa 1.2.

Opinnäytetyötä laadittaessa Nojia työskenteli vain kahdessa kauppakeskuksessa. Työmuoto oli opinnäytetyön tekemisen aikaan laajenemassa lähitulevaisuudessa myös kahteen muuhun kauppakeskukseen. Tälle palvelulle on kuitenkin havaittu tarvetta useissa muissakin kauppakeskuksissa ja työmuodon laajentuessa on tarpeen laatia Noja prosessiin selkeä kuvaus, jotta toteutus olisi mahdollisimman yksinkertaisesti monistettavissa. Palvelun toteutukseen tarvitaan aina myös kauppakeskuksen johdon panostus. Etenkin Citycon Oyj on ollut aktiivisesti mukana kehittämässä ja laajentamassa Noja toimintaa omistamissaan kauppakeskuksissa yhdessä Nuorten Palvelu ry:n ja Securitas Oy:n kanssa (Nuorten Palvelu ry 2018c). Citycon Oyj on myös yksi Nuorten Palvelu ry:n yhteistyökumppaneista (Nuorten Palvelu ry 2018c).

Opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee Securitas Oy:n palveluksessa, joka on Nuorten Palvelu ry:n yhteistyökumppani. Securitas Oy toimii myös Nojien työnantajana ja on vahvasti mukana Noja - työmuodon toteutuksessa. Nuorten Palvelu ry on ollut toimeksiantajana muihinkin aiheesta tehtyihin opinnäytetöihin, mutta aiheesta ei ole tehty turvallisuusalan koulutusohjelmaan aikaisempaa opinnäytetyötä. Tutkimuksen tarve tuli työelämän tapaamisessa puheeksi ja yhteistyöhön päädyttiin myös opinnäytetyön osalta. Tutkimukselle on tarvetta, koska Noja - työmuoto on laajenemassa ja sen toteutusta käytännössä ei ole aiemmin tutkittu. Myöskään

Noja työnkuvaa ei ole aiemmin tutkittu. Opinnäytetyön kirjoittaja on ollut alusta asti mukana Noja prosessin toteutuksessa työelämässä ja vastannut mm. useiden Nojien rekrytoinnista.

Opinnäytetyö toteutetaan käsittelemällä ensin aiheeseen liittyvää teoriaa ja aiempia tutkimuksia. Varsinainen tutkimusosa toteutetaan puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Opinnäytetyötä varten haastatellaan kolme Nojana työskentelevää henkilöä, opinnäytetyön toimeksiantajan edustaja sekä Securitas Oy:n edustaja. Haastatteluiden jälkeen tulokset analysoidaan ja esitellään opinnäytetyön tulokset.

1.1 Tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia Noja - työmuodon käytännön toteutusta. Tarkoituksena on myös tutkia Noja prosessin onnistumisen kokemuksia. Etenkin Noja työtä tekevien henkilöiden kokemuksia pyritään huomioimaan, sillä aiemmin tätä ei ole tutkittu. Tämä on tärkeää tietoa siitä, miten varsinaista työtä tekevät henkilöt ovat kokeneet perehdytyksen ja Noja työn kokonaisuudessaan. Opinnäytetyössä tutkitaan myös Noja - työmuodon onnistumista vartioimisliikkeen ja opinnäytetyön toimeksiantajan näkökulmista.

Opinnäytetyön päätavoitteena on onnistua luomaan selkeä kuvaus Noja toiminnan toteuttamisesta käytännössä ja selkeä Noja työnkuva. Noja työnkuvaa ei ole aiemmin selkeästi listattu ja tämän opinnäytetyön tavoite on selkeyttää työnkuvaa opinnäytetyön toimeksiantajalle, Nojien työnantajalle sekä Noja työtä suorittaville henkilöille. Ajatuksena on, että työnkuvan ollessa selkeä myös Nojat saavat helpommin tukea ja tavoitteita esimiehiltään.

Tavoitteena on myös, että konseptia on opinnäytetyön pohjalta mahdollista toteuttaa helposti ja yhtenäisillä toimintamalleilla. Noja prosessissa havaittuja haasteita on tarkoitus tuoda opinnäytetyön toimeksiantajan ja Nojien työnantajan tietoon, jotta Noja työtä tekeville pystytään tarjoamaan tehokkaammin tukea hankaliksi koettuihin asioihin. Työnkuvan toteutusprosessissa esiintyviin haasteisiin pyritään myös tarjoamaan ratkaisuja.

Opinnäytetyön konkreettinen tuotos esitellään tulokset kappaleessa. Opinnäytetyön tuotos on Noja - työmuodon toteutuksen kuvaaminen sekä Noja työnkuvan listaaminen. Pohdinta osiossa kuvataan ajatuksia Noja - työmuodon toteutuksesta ja siihen liittyvistä haasteista, joita olisi hyvä huomioida työmuodon toteutuksessa tulevaisuudessa.

1.2 Rajaus

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään Noja toiminnan toteuttamista ja Noja työnkuvaa. Opinnäytetyö käsittelee Noja perehdytystä ja sen sisältöä sekä työnkuvan eroja verrattuna normaaliin järjestyksenvalvojan työhön. Työnkuvan toteutuksen onnistumista käsitellään haastattelujen tuloksissa, mutta työnkuvan tilastollisia hyötyjä ei käsitellä. Opinnäytetyössä ei tutkita palvelun hyötyjä tilastollisesti esimerkiksi nuorten häiriökäytöksen määrän muutok-

sisä. Myöskään nuorten kokemuksia Noja-toiminnasta ei käsitellä tässä opinnäytetyössä. Aiheetta on jo aiemmin tutkittu yhdessä rikosseuraamusalan opinnäytetyössä.

Myös kauppakeskusjohdon näkemykset työnkuvan toteutuksesta ja vaikutuksista on rajattu työn ulkopuolelle aikataulullisista syistä. Tämän tutkiminen olisi vaatinut useiden haastatteluiden järjestämistä kauppakeskusjohdolle, mikä osoittautui aikaisessa vaiheessa aikataulullisesti mahdottomaksi. Tarkoitus on luoda selkeä palvelukonsepti, joka on toteutettavissa kaikille kauppakeskuksille. Kauppakeskuskohtaiset tarpeet ja esimerkiksi paikallinen moniammatillinen yhteistyöverkosto voivat vaihdella työkohteesta ja paikkakunnasta riippuen, mutta näiden räätälöiminen toteutusvaiheessa jätetään tämän työn ulkopuolelle.

1.3 Tausta

Alkuperäinen ajatus Noja - työmuodosta syntyi Mikkelin ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogi opiskelijan toimesta. Kyseinen opiskelija oli aiemmin työskennellyt kauppakeskuksessa järjestysvalvojana. Hän sai idean, jossa vartioimisliikkeen työntekijä saisi koulutusta nuorten kohtaamiseen. Hän tutki opinnäytetyössään eri tahojen suhtautumista tällaiseen työmuotoon. Opinnäytetyössä selvisi, että sekä vartioimisliikkeillä, nuorilla ja nuorisotyöntekijöillä on positiivinen suhtautuminen asiaan. Nuorten Palvelu ry innostui ajatuksesta ja lähti kokeilemaan työmuotoa yhdessä Securitas Oy:n ja Citycon Oy:n kanssa. Kyseessä oli juuri Nuorten Palvelu ry:lle sopiva ja järjestön haluama työ. Työmuotoa ja sen toteutusta kokeiltiin ensimmäisessä Noja kokeilussa vuonna 2016 ja siitä on opittu ja tehty prosessiin tarvittavia muutoksia yhteistyössä Securitaksen ja Cityconin kanssa. (Lampela 2018.)

Myöhemmin työmuoto on saanut jatkoa Nuorten Palvelu ry:n Nuorten reviiereillä toiminnan muotona ja työmuoto on levinnyt muutamiiin muihinkin kauppakeskuksiin. Työmuodolla pyritään parantamaan nuorten ja yksityisen turvallisuusalan edustajien kommunikointia. Nuoret viettävät runsaasti aikaansa kaupallisissa tiloissa ja etenkin kauppakeskuksissa ja heillä on runsaasti kohtaamisia yksityisen turvallisuusalan edustajien kanssa. Kohtaamiset on koettu molempien osapuolten osalta haasteellisiksi ja siksi Noja-toiminnalla on pyritty vaikuttamaan kohtaamisten laatuun. Noja toimii kauppakeskuksessa osana muuta järjestysvalvontaa, mutta Nojalla on laajempi koulutus nuorten kanssa toimimiseen ja moniammatilliseen sidoryhmätyöhön. (Nuorten Palvelu ry 2018c.)

Nuorten Palvelu ry sekä Securitas Oy ovat yhdessä kauppakeskusten johdon kanssa kehittäneet Noja-toiminnan helpottamaan nuorten ja järjestysvalvojien kohtaamisia ja antamaan järjestysvalvojille enemmän valmiuksia nuorten kohtaamisiin. Noja-toiminnalla on myös pyritty antamaan nuorille turvallinen aikuinen kauppakeskuksiin, jonka puoleen olisi helppo kääntyä elämän ongelmatilanteissa. (Nuorten palvelu ry 2018c.) Aiheesta on tehty aikaisempia opinnäytetöitä, joissa ei kuitenkaan ole käsitelty Noja-konseptin toteuttamista käytännössä ja Noja-toiminnan sisältöä.

2 Opinnäytetyön toimeksiantaja ja yhteistyökumppanit

Tässä kappaleessa esitellään tarkemmin tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimivan Nuorten Palvelu ry:n toimintaa. Lisäksi esitellään Noja toiminnassa mukana olevat tärkeimmät yhteistyökumppanit Securitas Oy ja Citycon Oyj.

2.1 Nuorten Palvelu ry

Nuorten Palvelu ry on nuorisokasvatusjärjestö, jonka toiminta on valtakunnallista ja sitoutumatonta. Nuorten Palvelu ry on perustettu vuonna 1969. Järjestön arvot ovat: vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, tasa-arvoisuus, vuorovaikutuksellisuus ja erilaisuuden kunnioittaminen. Järjestön visio on, että vuonna 2018 jokainen nuori kokee tulevansa kuulluksi ja nähdyksi arjessaan, tuetuksi ja autetuksi vaikeuksissaan ja hyväksytyksi jäseneksi yhteisöön, jonka kokee tärkeäksi. Nuorten Palvelu ry:n keskustoimisto sijaitsee Kuopiossa. (Nuorten Palvelu ry 2018.)

Nuorten oma järjestyksenvalvoja - työmuoto on osa järjestön Nuorten reviiireillä toimintaa. Nuorten reviiireillä toiminta on jatkoa vuosina 2014-2016 toimineelle Nuorten reviiireillä projektille. Nuorten reviiireillä toiminnan tarkoitus on antaa aikaansa kaupallisissa tiloissa viettäville nuorille mahdollisuus olla mukana tilojen kehittämisessä ja antaa nuorille tasa-arvoinen mahdollisuus vaikuttaa elinympäristöönsä. Osa nuorista viettää kaupallisissa tiloissa huomattavan osan ajastaan, jolloin tilasta ja siellä kohdattavista henkilöistä tulee todella tärkeitä. Nuorten reviiireillä toiminnassa nuoret otetaan mukaan tilojen kehitykseen käyttäjäasiantuntijoina. (Nuorten Palvelu ry 2018b; Nuorten Palvelu ry 2018c.)

Nuorten reviiireillä toiminnalla on useita muotoja, joista yksi on Noja koulutus ja valmennus. Muita toiminnan muotoja ovat esimerkiksi Map Out - kartoitustyö, Plan On - suunnittelutyö, Rule On - pelisääntötyö, Wash Up - tuulilasipesu, henkilöstökoulutukset kauppakeskuksille ja huoltoasemille ja erilaiset tapahtumat kuten yöpyminen kauppakeskuksessa. Toiminnalla on useita yhteistyökumppaneita. Yhteistyökumppaneita ovat useat kauppakeskustoimijat, huoltoasemat sekä Securitas Oy. Lisäksi turvallisuusalan kouluttajista Savon ammattiopisto on mukana yhteistyössä. (Nuorten Palvelu ry 2018b.)

Nuorten reviiireillä toiminnan lisäksi järjestön toimintaan kuuluu Etsivä Nettityö, lähialue yhteistyö Venäjällä Petroskoin ja Viipurin alueella sekä Zempinari toimintaa, joka on nuorille suunnattua tukihenkilötoimintaa. (Nuorten Palvelu ry 2018; Nuorten Palvelu ry 2018a; Nuorten Palvelu ry 2018d.)

2.2 Securitas Oy

Securitas Oy on turvallisuuspalveluita tarjoava yritys. Securitas on toiminut Suomessa lähes 60 vuotta. Yritys on perustettu vuonna 1959, jolloin se toimi nimellä STV (Suomen teollisuuden vartiointi). Yritys on toiminut nimellä Securitas vuodesta 1993 alkaen. Securitaksen toiminta

on valtakunnallista ja se on Suomen suurin turvallisuuspalveluita tarjoava yritys. Securitaksen liikevaihto vuonna 2017 oli noin 158,9 miljoonaa euroa ja yrityksen palveluksessa työskentelee Suomessa noin 3600 henkilöä. (Securitas 2018; Securitas 2018a.)

Securitaksen arvot ovat rehellisyys, valppaus ja avuliaisuus. Securitas on suuri kansainvälinen konserni, jolla on toimintaa 53 maassa. Yhtiö toimii Pohjois-Amerikassa, Euroopassa, Latinalaisessa Amerikassa, Lähi-idässä, Aasiassa ja Afrikassa. Kansainvälisesti Securitaksella työskentelee yli 335 000 ihmistä. Securitaksen visio on olla johtava kansainvälinen yritys, joka erikoistuu ennakoiviin turvallisuusratkaisuihin ja sen toiminta perustuu ihmisiin, teknologiaan ja osaamiseen. Securitaksen ydinliiketoimintaa ovat integroidut turvallisuusratkaisut ja palveluita räätälöidään yhdessä asiakkaiden kanssa. (Securitas 2018b; Securitas 2018c.)

Securitas on myös Nuorten Palvelu ry:n yhteistyökumppani ja toimii Nojien työnantajana. Tässä opinnäytetyössä työnantajan rooli on suuri, sillä työnantajalla on vahva rooli Noja -työmuodon toteutuksessa.

2.3 Citycon Oyj

Citycon Oyj on yksi Nuorten Palvelu ry:n yhteistyökumppaneista ja on ollut vahvasti mukana Noja toiminnan kehittämisessä toiminnan alusta alkaen. Ensimmäinen Noja kokeilu vuonna 2016 tehtiin Cityconin omistamaan kauppakeskus Isoon Omenaan. (Nuorten Palvelu ry 2018.)

Citycon on kauppakeskusten johtava omistaja Pohjoismaissa. Se omistaa, kehittää ja hallinnoi päivittäistavarakauppa vetoisia, kaupungeissa sijaitsevia, kauppakeskuksia. Yhtiö on alansa markkinajohtaja Suomessa ja sillä on vahvasti toimintaa myös muissa Pohjoismaissa ja Baltiassa. Citycon omistaa 43 kauppakeskusta, joista 13 sijaitsee Suomessa. Yhteensä Cityconin kauppakeskuksissa käy vuosittain noin 165 miljoonaa kävijää. Citycon on perustettu vuonna 1988. (Citycon 2018.)

Cityconin vuoden 2017 vuosikatsauksessa mainitaan myös Noja toiminta. Citycon kertoo vuonna 2017 jatkaneensa ja laajentaneensa Noja toimintaa (tosin katsauksessa puhutaan nuorisovartijasta). Katsauksessa työmuodon kerrotaan saaneen runsaasti positiivista palautetta ja Noja toiminta on tuottanut lupaavia tuloksia. Tämän johdosta Citycon laajentaa Noja toimintaa Suomessa ja aloittaa vastaavan yhteistyön myös Ruotsissa. (Citycon 2017.)

3 Opinnäytetyön prosessi

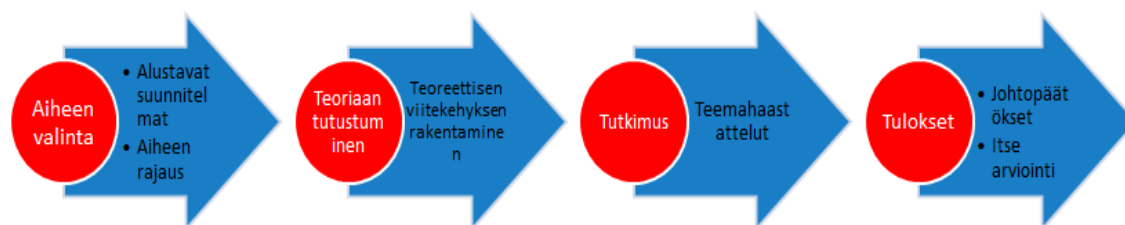
Opinnäytetyön prosessi aloitettiin aiheen valinnalla. Aihe valikoitui työelämän keskusteluissa toimeksiantajan kanssa. Aiheen valinnan jälkeen aloitettiin aiheeseen tarkempi tutustuminen ja aineiston keruu. Tässä vaiheessa suunniteltiin myös opinnäytetyön toteutustapa ja tavoitteet. Tutkimus vaiheen toteutustavaksi valikoituivat puolistrukturoidut haastattelut. Haastat-

telut tuntuivat luontealta tavalta tutkia aihetta ja opinnäytetyön tekijällä oli valmiiksi kon-
taktit haastateltaviin henkilöihin.

Aiheen rajausta mietittiin tarkasti, sillä opinnäytetyön kirjoittaja työskentelee täysipäiväisesti ja opinnäytetyön tekemiselle oli varsin rajallinen määrä aikaa. Kun rajausta oli saatu selkeäksi, aloitettiin teoreettiseen viitekehykseen tutustuminen. Erityisesti tutkittiin Noja - työmuotoa käsitelleitä aiempia tutkimuksia sekä nuorten ajanviettoa kauppakeskuksissa ilmiönä.

Kun teoriaan oli tutustuttu ja osa opinnäytetyön teoriaosuudesta oli kirjoitettu, siirryttiin haastatteluiden toteutukseen. Haastattelut saatiin sovittua kaikkien haastateltavien kanssa melko helposti ja puhelin haastattelut olivat toimiva tapa toteuttaa haastattelut. Haastatteluiden jälkeen niiden tulokset analysoitiin ja kirjoitettiin opinnäytetyön tulokset osio.

Lopuksi opinnäytetyö viimeisteltiin kirjoittamalla pohdinta ja itse arviointi osiot. Oheisessa kuviossa 1 kuvataan opinnäytetyön toteuttamisen prosessia prosessikaavion avulla. Opinnäytetyön toteutusta varten luotiin prosessikaavio, koska se on selkein tapa kuvata kaikki työn kan-
nalta keskeisimmät vaiheet.



Kuvio 1: Opinnäytetyön prosessi

4 Teoria

Opinnäytetyön teoriapohja rakentuu aikaisemman tutkimuksen varaan. Aikaisempaa tutkimusta Noja - työmuodon käytännön toteutuksesta ei ole tehty. Nuorison suhtautumista yksityisen turvallisuusalan työntekijöihin ja nuorten suhtautumista Suomen ensimmäiseen Nojaan on tutkittu. Myös nuorison ajanviettoa kaupallisissa tiloissa on tutkittu aiemmin. Tutkimukset painottuvat vahvasti nuorten kokemuksiin yksityisen turvallisuusalan edustajien kanssa toimi-

misesta. Myös yksityisen turvallisuusalan työntekijöitä on kuitenkin muutamassa opinnäytetyössä haastateltu ja heidän näkemyksiään Noja - työmuodosta ja nuorten kanssa toimimisesta on tutkittu. Teoriapohjaa työlle on saatu runsaasti toimeksiantajan kautta. Muuta teoriapohjaa opinnäytetyöhön etsittiin internetistä ja tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen.

Luvussa 4.1 esitellään opinnäytetyön keskeiset käsitteet. Luvussa 4.2 käsitellään aiheeseen liittyvät aiemmat tutkimukset ja niiden tuloksia. Luvussa 4.3 käsitellään nuoruutta yleisesti ja nuoruuteen liittyviä vaiheita. Luvussa 4.4. käsitellään kauppakeskusten turvallisuutta ja etenkin tähän opinnäytetyöhön liittyviä asioita yritysturvallisuudesta. Luvussa 4.5. käsitellään nuorten ajanviettoa kaupallisissa tiloissa ilmiönä. Luku 3.6 käsittelee nuorten ja järjestyksenvalvojien kohtaamia kauppakeskuksissa. Koska Noja - työmuodon toteutusta käytännössä ei ole aiemmin tutkittu, opinnäytetyön tutkimus osuus toteutettiin asiantuntija haastatteluiden avulla.

4.1 Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön kannalta tärkeimmät keskeiset käsitteet ja avataan se, mitä näillä käsitteillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä.

Järjestyksenvalvoja: Tässä opinnäytetyössä puhutaan poliisin tai rajavartiolaitoksen avuksi asetetuista järjestyksenvalvojista, jotka ovat asetettu kauppakeskukseen kauppakeskuksen haltijan hakemuksesta. Järjestyksenvalvontatehtäviä kyseessä olevilla alueilla ja paikoissa saa suorittaa vain turvallisuusalan elinkeinoluvan haltija tai tämän palveluksessa oleva järjestyksenvalvojaksi hyväksymiseen säädetyt edellytykset täyttävä järjestyksenvalvoja, joka on hyväksytysti suorittanut lain edellyttämän koulutuksen ja, jolla on voimassa oleva hyväksyntä vartijaksi ja, joka ei ole täyttänyt 68 vuotta (L1085/2015).

Nuori: YK:n mukaan kaikki 15-24-vuotiaat ihmiset ovat nuoria. Määritelmä ei ole ongelmaton, sillä nuoruus voidaan nähdä siirtymäaikana lapsuudesta aikuisuuteen. Toisaalta alle 18-vuotiaat ihmiset määritellään myös lapsiksi. (Yhdistyneet kansakunnat 2018.) Tässä opinnäytetyössä termillä nuori tarkoitetaan yleensä alle 18-vuotiasta teini ikäistä nuorta henkilöä.

Nuorisotyö: Nuorisotyöllä tarkoitetaan nuorten kasvun, itsenäisyyden ja osallisuuden tukemista yhteiskunnassa (L1285/2016).

Nuorten oma järjestyksenvalvoja (Noja): Henkilö, joka työskentelee vartiointiliikkeen palveluksessa järjestyksenvalvojana ja jolle on järjestetty aikaa, koulutusta ja valmiuksia kohdata nuoria kasvattavalla työotteella (Nuorten Palvelu ry 2018c).

Työnantaja: Työnantaja on työsopimuksen toinen osapuoli, joka tarjoaa työntekijälle työn. Työnantajana toimii yleisesti jokin yritys tai yhteisö. Toisaalta myös luonnollinen henkilö voi

toimia työnantajana. (Minilex 2018.) Tässä opinnäytetyössä työnantajalla tarkoitetaan yksityisen turvallisuusalan elinkeinon harjoittaja, jonka palveluksessa Noja työskentelee.

Kauppakeskus: Kauppakeskuksen muodostaa joukko liikkeitä, joita yhdistää yhteinen johto ja markkinointi. Kauppakeskuksessa toimivat liikkeet toimivat osana samaa kiinteistöä, jolla on yleensä myös yhteiset pysäköintitilat. (BusinessDictionary 2018.)

Moniammatillinen yhteistyö: Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan asiakaslähtöistä, vuorovaikutteista ja rajoja rikkovaa yhteistyötä, joissa toimitaan verkostoissa. Käytännössä tällä tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä ja työskentelyä yhdessä työryhmissä tai verkostoissa, joissa kootaan yhteen tieto ja näkökulmat, jotka jokainen verkoston jäsen tuo omalla asiantuntijuudellaan. (Isoherranen 2005, 14.)

4.2 Aiemmat tutkimukset

Noja työhön liittyvää aiempaa tutkimusta on tehty muutamassa opinnäytetyössä. Nuorten ja turvallisuusalan työntekijöiden kohtaamisia on tutkittu yhdessä väitöskirjassa. Lisäksi aiheista on kirjoitettu asiantuntijoiden toimesta artikkeleita ja nuorten ajanvietosta kaupallisissa tiloissa löytyy aiempia tutkimuksia.

Noja toiminnan tarvetta kartoitettiin vuonna 2015 tehdyllä opinnäytetyöllä, Nuorisovartija työmuotona ”Eihän siitä ois muuta kuin hyötyä”. Ikonen ja Kokkonen käsittelevät opinnäytetyössään Noja toiminnan tarpeellisuutta nuorten ja yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden näkökulmasta. Tämän opinnäytetyön ilmestyessä työmuotoa ei ollut vielä toteutettu käytännössä ja opinnäytetyössä puhutaan nuoriso vartijasta. Opinnäytetyössä todetaan myös, että työmuodon toteutusta on selvitettävä tarkemmin. Opinnäytetyössä todetaan, että nuorten ajanvietto kauppakeskuksissa on sallittua, mutta siihen liittyy haasteita. Haasteet koskevat kuitenkin vain pientä osaa nuorista. Sekä nuoret, että vartioimisliikkeen työntekijät suhtautuivat Noja - työmuotoon positiivisesti ja olivat sitä mieltä, että työmuodolle olisi tarvetta. Opinnäytetyössä todetaan, että kasvatuksellinen työote, johon Noja toiminnassa pyritään, voisi mahdollistaa nuorten ja vartioimisliikkeiden työntekijöiden parempaa kanssakäymistä. Myös moniammatilliseen yhteistyöhön nuorisotyöntekijöiden kanssa löytyi kiinnostusta ja halukkuutta vartioimisliikkeiden työntekijöiltä. Opinnäytetyössä mainitaan, että haasteiksi työmuodon toteutuksessa nousee Noja työnkuva ja koulutus. Opinnäytetyön mukaan näitä asioita olisi syytä tutkia jatkossa. (Ikonen & Kokkonen 2015, 40-45.)

Opinnäytetyössä, Nuorten oma järjestyksenvalvoja erityisesti ”heavy usereiden” silmin, Huvinen, Marttila ja Toikka tutkivat nuorten kokemuksia Noja toiminnasta. Nuorten kokemuksia kartoitettiin Suomen ensimmäisen Noja kokeilun oltua käynnissä noin vuoden. Opinnäytetyössä keskityttiin kartoittamaan kauppakeskuksen ”heavy user” nuorien mielipiteitä, eli nuorien, jotka viettävät kauppakeskuksessa huomattavan paljon aikaa. Opinnäytetyössä haasta-

telttiin myös kyseistä ensimmäistä Nojaa ja tämän esimiestä. Tässä opinnäytetyössä on todettu nuorten, Nojan ja Nojan esimiehen suhtautuvan työmuotoon positiivisesti. Kuitenkaan suurin osa kauppakeskuksessa haastatelluista nuorista ei ollut ainakaan tietääkseen tavanneet kauppakeskuksessa työskentelevää Nojaa. Tämän syitä pohdittiin ja mahdollisia syitä löydettiin monia. Kuitenkin myös ne nuoret, jotka eivät olleet Nojaa tavanneet kokivat työmuodon hyödylliseksi. Opinnäytetyön lopuksi todetaan, että työmuodon jatkotarve on potentiaalisesti suuri ja työmuoto todetaan uudeksi ja tärkeäksi. (Huvinen, Marttila & Toikka 2017, 51-57.)

Nuorten ja turvallisuusalan työntekijöiden kohtaamisia on tutkittu myös väitöskirjassa. Väitöskirjassaan Saarikkomäki tutkii nuorten kokemuksia poliisin ja vartioimisliikkeiden työntekijöiden kohtaamisista. Tutkimus tuo esiin nuorten näkökulmia ja kokemuksia siitä, miten poliisi ja vartioimisliikkeiden työntekijät puuttuvat erilaisiin asioihin. Tutkimus käsittelee nuorten luottamuksen syntymiseen vaikuttavia tekijöitä poliisin ja yksityisen turvallisuusalan työntekijöiden välillä. Tutkimuksesta selviää, että nuoriin kohdistuva kontrolli vartioimisliikkeiden työntekijöiden ja poliisin toimesta on varsin yleistä. Kuitenkaan nuorten toimintaan puuttuminen ei itsessään haitannut nuorten luottamuksen kokemusta vaan keskeistä on kommunikointi tilanteen hoitamisessa. Tutkimuksessa todetaan nuorten luottavan enemmän poliisiin, kuin vartioimisliikkeiden työntekijöihin ja nuoret kokevat kohtaamiset poliisin kanssa myönteisemmiksi. Nuoret kokivat poliisin toimivan kunnioittavammin, ystävällisemmin, avuliaammin ja reilummin kuin vartioimisliikkeiden työntekijät ja näistä syistä nuoret luottavat enemmän poliisiin. Nuoret kokivat vartioimisliikkeiden työntekijöiden käyttäytyvän joskus aggressiivisesti ja epäkunnioittavasti. Nuoret kokivat myös vartioimisliikkeiden työntekijöiden puuttuvan nuorten tekemisiin liian matalalla kynnyksellä ja poistavan heidät kauppakeskuksista liian helposti ja usein sekä ylittävän toimivaltuutensa. Nuoret arvostivat myös poliisin pidempää koulutusta ja kokivat, että poliisilla on parempi osaaminen nuorten kohtaamiseen. (Saarikkomäki 2017, 3-4.)

Outi Tiainen tutkii opinnäytetyössään Ruotsissa ja Norjassa kauppakeskuksissa työskentelevien asiakaspalvelijoiden asenteita, arvoja ja työskentelytapoja heidän kohdatessaan kauppakeskuksessa asioivia nuoria. Asiakaspalvelijalla tarkoitetaan opinnäytetyössä kauppakeskuksessa tai sen vuokralaisyriyksessä työskentelevää, asiakkaiden kanssa tekemisissä olevaa henkilöä. Opinnäytetyössä todetaan asiakkaiden viihtymisen olevan sekä kauppakeskuksen vuokralaisen, että kauppakeskuksen omistajan yhteinen etu. Yhteistyötä kauppakeskuksissa tehdään useiden eri tahojen, myös nuorten kanssa. Asiakaspalvelijat kokivat, että turvallisuutta lisättäisiin parhaiten lisäämällä vartijoiden määrää ja näkyvyyttä sekä positiivisilla kohtaamisilla ja keskustelulla kaikkien kanssa. Asiakaspalvelijat eivät kokeneet tarvitsevansa koulutusta nuorten kanssa toimimiseen ja jos nuoret aiheuttivat häiriötä, reagoitiin tähän useimmiten poistamalla häiriötä aiheuttavat nuoret paikalta. Suurin osa asiakaspalvelijoista kohtasi nuoret positiivisesti, mutta nuorten ajanviettoon kauppakeskuksissa toivottiin sopivaa ja luvallista paikkaa. Asiakaspalvelijat näkivät nuoret tasa-arvoisina muiden asiakkaiden kanssa ja tule-

vaisuuden asiakkaina. Opinnäytetyössä todetaan kauppakeskusten omistajien, vartijoiden, vuokralaisen, nuorisotyöntekijöiden sekä viranomaisten ymmärtävän entistä paremmin nuorten tarpeen viettää aikaa kauppakeskuksissa ja heidät ymmärretään tärkeänä asiakasryhmänä, koska he ovat tulevaisuuden asiakkaita. (Tiainen 2017, 55-57.)

4.3 Nuoruuden kehitysvaiheet

Nuoruus sijoittuu yleisimmin ikävuosien 12-22 väliin. Ikäjakson loppupuolella nuorelle kehittyy yleisimmin jo vakaa aikuisen persoonallisuus. Nuoruus kehittää ihmisen persoonallisuutta lopullisella tavalla. Lopulliseen persoonallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat aiemmat kehitysvaiheet, biologinen kasvu ja kehitys, pyrkimys aikuisuuteen ja nuoren ja hänen ympäristönsä vuorovaikutus. Nuoruus voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen: varhaisnuoruus 12-14-vuotiaana, varsinainen nuoruus 15-17-vuotiaana ja jälkinuoruus 18-22-vuotiaana. Nuoruus ja itsenäistyminen ovat usein kapinoinnin ja suurten muutosten aikaa. Suurimmalla osalla nuorista elämän perusteet ovat hyvällä pohjalla, vaikka he joskus sortuvatkin ylilyönteihin. (Laakkonen 2014, 17-18.)

Nuoruudessa irtaantuminen vanhemmista alkaa ja kaverit tulevat entistä tärkeämmiksi. Tässä vaiheessa nuori alkaa harjoitella itsenäistä elämäänsä. Jos nuori kohtaa itsenäistymisessään haasteita, tarvitsee hän rinnalleen aikuisen, joka auttaa vahvistamaan nuoren kehitystä aikuisuutta varten. Omien vanhempien kyvyt ja kiinnostus eivät aina riitä nuorten tukemiseen ja silloin nuori saattaa tarvita myös muiden aikuisten tai ammattilaisten tukea aikuistumiseen. (Laakkonen 2014, 19.)

Ystävyyssuhteilla, verkostoilla ja tulevaisuuteen suuntaavalla toiminnalla on tärkeä merkitys nuoruudessa ja nuoren itsenäistymisessä. Vapaa-aika ja sen viettäminen muokkaavat nuoren arvomaailmaa ja maailmankuvaa. Itsenäisyyteen kasvaminen tulisi tapahtua suojaavassa ja huolehtivassa ympäristössä, jossa nuori voi tuntea itsensä pidetyksi. Itsenäistymisprosessin myötä nuori kykenee lopulta huolehtimaan itse itsestään. Nuoruus on onnistunut, kun nuorella on sen lopuksi kyky ja taidot pärjätä elämässään, kohdata muita ihmisiä ja sopeutua ympäröivään yhteiskuntaan. (Laakkonen 2014, 19-20.)

Ystävät ja sosiaaliset verkostot ovat nuoruudessa tärkeitä. Tärkeimpiä ovat sosiaaliset suhteet sellaisiin ikätovereihin, joiden arvomaailma on samankaltainen. Tyttöjen ja poikien sosiaaliset suhteet muuttuvat nuoruudessa erilaisiksi. Pojat viettävät aikaa usein isoissa porukoissa, kun taas tytöt pienissä, kahden tai kolmen ystävän ryhmissä. Yksinäisyys vaikuttaa negatiivisesti nuoren kehitykseen. Yksinäisyyden tunne voi johtaa vakaviin seurauksiin ja nuoren tuntiessa itsensä yksinäiseksi, voi hän hakea seuraa mistä tahansa ryhmästä, jossa kokee tulevansa huomioduksi. Tässä on vaarana, että nuori ajautuu sosiaalisiin ryhmiin, jotka ovat hänelle vahingollisia. (Laakkonen 2014, 28-29.)

Suurin osa nuorista voi Suomessa hyvin. Kuitenkin erot nuorten välillä kasvavat. Osa menestyy entistä paremmin ja osa syrjäytyy. Syrjäytynyt nuori ajautuu helposti sellaisiin sosiaalisiin piireihin, jotka aiheuttavat hänelle uusia vaikeuksia. Tällöin nuoruuden kehitys ja itsenäistyminen voivat epäonnistua ja ongelmat voivat vaikuttaa nuoren koko elämään. (Laakkonen 2014, 20-21.)

Nuorten ajanvietto julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa, kuten kauppakeskuksissa liitetään usein nuorten syrjäytymiseen. Kuitenkin ajanvietto kavereiden kanssa, joskus isossakin porukassa, voi toimia vastakohtana syrjäytymiselle, koska tällä on hyvin aktivoiva ja sosialisiva merkitys. Ajanvieton kohteena olevat tilat, kuten kauppakeskukset saattavat auttaa nuoria myös luomaan uusia sosiaalisia suhteita ja samaan uusia kavereita. Koska ajanviettoa ei ole ennalta suunniteltu ajan ja paikan suhteen syntyy näissä paikoissa nuorille ennalta arvaamattomia sosiaalisia tilanteita ja he viettävät aikaa usein myös sellaisten nuorten kanssa, jotka ovat sattumalta samaan aikaan samassa paikassa. (Huvinen ym. 2017, 15-16.)

4.4 Kauppakeskusten turvallisuus

Tämän opinnäytetyön teoreettiseen pohjaan liittyy kauppakeskusten turvallisuus. Koska kauppakeskukset ovat yksityisessä omistuksessa, pätevät niihin yritysturvallisuuden ohjeistukset. Kauppakeskuksissa työskentelee ja asioi paljon ihmisiä, joiden turvallisuuden takaaminen kauppakeskuksessa on tärkeää sekä päivittäisen järjestyksenpidon, että poikkeustilanteiden osalta (Suomen kauppakeskusyhdistys 2018).

Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) mukaan yritysturvallisuus on yrityksen kaikkien toimintojen turvaamista. Toiminnalla voidaan suojata yrityksen tärkeitä arvoja, kuten henkilöitä, tietoa, mainetta, omaisuutta tai ympäristöä. Yritysturvallisuuden keskeisenä tehtävänä on parantaa yrityksen kilpailukykyä ja tuottavuutta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.)

EK:n mukaan henkilöstön kouluttaminen ja hyvän turvallisuuskulttuurin lisääminen ovat tärkeitä yritysturvallisuuden kannalta. Yrityksen tulee turvallisuustoiminnassaan sitoutua turvallisuusasioiden jatkuvaan kehittämiseen. EK kannustaa yrityksiä verkostoitumaan muiden toimijoiden kanssa ja sidosryhmäyhteistyöhön. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.)

Tämän opinnäytetyön kannalta keskeisimmät yritysturvallisuuden osa-alueet ovat kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus sekä väärinkäytösten ja poikkeamien hallinta. Kiinteistö ja toimitilaturvallisuudessa on tavoitteena luoda häiriötön ja turvallinen työskentely- ja asiointiympäristö (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018a).

Väärinkäytösten ja poikkeamien hallinnalla tarkoitetaan organisaation toimintaa, jolla ennaltaehkäistään ja selvitetään väärinkäytöksiä, rikoksia tai muita toimintaa häiritseviä tavallises- ta poikkeavia tapahtumia. EK ohjeistaa, että väärinkäytöksiä ja poikkeamia voidaan hallita haitallisten tapahtumien havainnoinnilla, analysoinnilla ja ennalta estämisellä ja nostaa esille

myös ennalta ehkäisevät toimet väärinkäytösten hallinnassa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018b.)

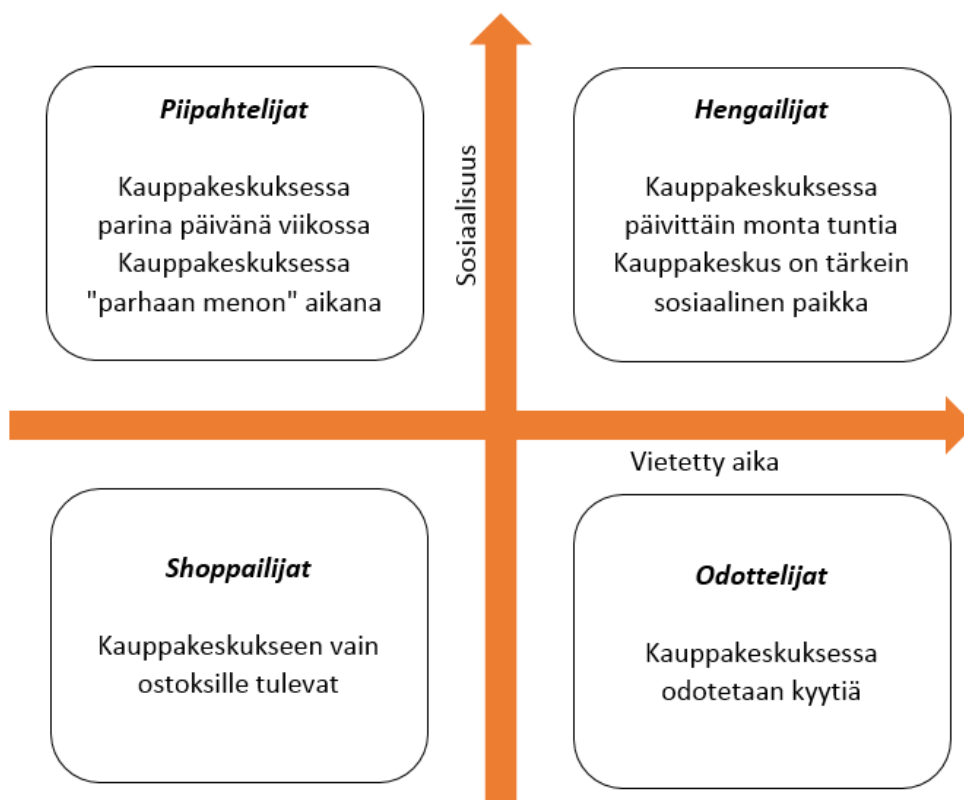
Kauppakeskusten vartiointin ja järjestyksenvalvonnan tarkoitus on kauppakeskuksen omaisuuden ja kauppakeskuksessa olevien henkilöiden suojaaminen, kauppakeskuksessa tapahtuvien rikosten paljastaminen ja kauppakeskuksen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpito. Erillisellä luvalla asetetut järjestyksenvalvojat voivat viranomaisten apuna huolehtia järjestyksen ja turvallisuuden ylläpidosta toimialueellaan. (Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen 2015, 10.)

4.5 Nuoret kauppakeskuksissa

Nuoret viettävät paljon aikaansa kauppakeskuksissa. Aikuisten keskuudessa nuorten ajanvietto kauppakeskuksissa herättää usein negatiivisia ajatuksia ja nuoria pyritään häätämään pois kauppakeskuksista. Pyrkimys häätää nuoret pois kauppakeskuksista perustuu sekä suojeluun, että paheksuntaan. Osa aikuisista ajattelee, että nuoret eivät saisi viettää aikaansa kauppakeskuksissa, koska siellä he altistuvat kulutuskulttuurille, jolta heitä tulisi suojata. Ajatuksena on, että nuoret tuhlaavat aikaansa kauppakeskuksissa ja ovat siksi poissa aikuisten mielestä järkevämistä harrastuksista. Osa aikuisista puolestaan paheksuu sitä, että nuoret eivät käytä kauppakeskuksen tiloja rahan kuluttamiseen, joihin ne ovat varsinaisesti tarkoitettuja. Nuorten koetaan myös aiheuttavan ongelmia kurittomuudellaan, jonka vuoksi heitä tulisi valvoa ja heidän oleskeluaan kauppakeskuksissa rajoittaa. (Pyry 2015, 7-11.)

Kauppakeskukset toimivat kuitenkin kaupallisen tilan lisäksi sosiaalisena kohtauspaikkana, joissa ihmiset voivat tavata toisiaan keskeisellä paikalla maksuttomassa sisätilassa. Näin ollen kauppakeskusten tiloilla on tärkeä rooli sekä nuorten, että aikuisten ajanvieron paikkana. Vaikka kauppakeskukset ovatkin yksityisessä omistuksessa, käytetään niitä julkisen tilan tavoin. Kauppakeskuksissa sijaitsee lisäksi puolijulkisia ja yksityisiä tiloja, joiden rajat ovat usein näkymättömiä. Tämä aiheuttaa haasteita tilan käyttäjien ja sen omistajien välille. (Lampela & Tani 2017.)

Suuri osa nuorista käyttää kaupallisia tiloja eri tavalla kuin aikuiset. Tämä aiheuttaa aikuisissa usein paheksuntaa. Kuitenkaan kaikki kauppakeskuksessa olevat nuoret eivät ole siellä viettämässä aikaansa. Nuoret käyttävät kaupallisia tiloja monilla eri tavoilla. Oheisessa kuviossa 2 on kuvattu nuorten ajanviettoa ja sosiaalista kanssakäymistä kauppakeskuksissa. Nuoret ovat näiden ominaisuuksien mukaan jaettu neljään pääryhmään. Nuoret saattavat liikkua kuvion ryhmien sisällä. Nuorten tilanteet vaihtelevat ja sama nuori voi liikkua eri aikoina usean eri ryhmän välillä. (Lampela & Tani 2017.)



Kuvio 2: Nuorten neljä tyyppiä kauppakeskuksissa tehdyn kartoituksen perusteella (Lampela & Tani 2017).

Kuviossa 2 esitetyt shoppailijat, ovat nuoria, jotka tulevat kauppakeskuksiin vain ostoksille. Odottelijat ovat nuoria, joille kauppakeskus on lähinnä lämmin tila, jossa odotellaan kyytiä tai harrastusten alkamista. Odottelijat saattavat viettää paljonkin aikaa kauppakeskuksissa. Piipahtelijat viettävät aikaansa kauppakeskuksissa satunnaisesti. He viettävät aikaansa kauppakeskuksissa muutamana päivänä viikossa, lähinnä silloin kun paikalla on paljon muitakin nuoria. He kohtaavat kauppakeskuksissa kavereitaan ja muita nuoria, mutta heillä on myös muita paikkoja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Hengailijoille kauppakeskus on kaikkein tärkein sosiaalinen paikka. Hengailijat viettävät aikaansa kauppakeskuksissa päivittäin useiden tuntien ajan. Heitä on alle 30 % nuorista ja heille tärkeintä kauppakeskuksissa on sosiaalinen kanssakäyminen ja kavereiden kanssa ajanvietto. Hengailijat tekevät myös välillä ostoksia kauppakeskuksessa, mutta tämä ei ole ryhmälle tyypillistä. Ryhmän ostokset painottuvat ajanvieton ohessa ostettuihin elintarvikkeisiin. (Lampela & Tani 2017.)

Paljon aikaansa kauppakeskuksissa viettäville nuorille, kauppakeskus on tärkeä paikka, jossa vietetään runsaasti vapaa-aikaa. Ajanvieton ohella kauppakeskuksessa nuoret rakentavat omaa identiteettiään ja kehittävät sosiaalisia taitojaan. Monille nuorille suurella kaveriporuu-

kalla tapaaminen ei ole kotona mahdollista ja kauppakeskukset tarjoavat tähän sopivat tilat. (Lampela & Tani 2017.)

Näiden paljon aikaansa kauppakeskuksissa viettävien nuorten joukossa on nuoria kaikista erilaisista taustoista. Joukossa on hyväosaisia sekä heikommista sosioekonomisista taustoista tulevia nuoria. Tilojen avoimuus kaikille huolimatta kulutettavista rahasummista onkin tärkeää, jotta myös vähävaraisemmat nuoret pääsevät osaksi yhteiskuntaa ja sosiaaliin tilanteisiin. Nuoret kaipaavat myös tiloja, jossa viettää vapaa-aikaansa ilman aikuisten ohjausta ja suunnittelua. Tämä liittyy nuorten itsenäistymiseen ja haluun viettää aikaansa ilman aikuisen kontrollia. (Kaupila, Lampela & Purhonen 2017, 38-40.)

4.6 Nuorten ja järjestyksenvalvojien kohtaamisia

Koska osa nuorista viettää runsaasti aikaa kauppakeskuksissa, on heillä myös paljon kohtaamisia kauppakeskuksissa toimivien järjestyksenvalvojien kanssa. Nuorilla on monia mielipiteitä järjestyksenvalvoista. Helsingin Kampin keskuksessa tehdyn tutkimuksen sekä Nuorten Palvelu ry:n eripuoella Suomea sijaitseviin 22 kauppakeskukseen tekemän kartoituksen perusteella, noin puolet nuorista kokee, ettei kohtaamisissa järjestyksenvalvojien kanssa ole ongelmia. Osa nuorista kertoo, että järjestyksenvalvojien kanssa ei ole ongelmia, kunhan itse käyttäytyy asiallisesti. Kuitenkin yli puolet keskuksessa runsaasti aikaansa viettävistä nuorista kertoi myös negatiivisista kohtaamisistaan järjestyksenvalvojien kanssa. Nämä negatiiviset kokemukset ovat nuorten kertoman mukaan usein järjestyksenvalvojan huonoa asennetta nuoria kohtaan, huutamista tai kiroilua nuorille. Nuoret kertovat myös, että järjestyksenvalvojien tapa ja kynnys puuttua nuorten tekemisiin vaihtelee paljon henkilöstä riippuen. Yleisin puuttumisen aihe oli nuorten mukaan istuskelu tai ihan vain oleskelu kauppakeskuksessa. Kauppakeskuksissa paljon aikaansa viettävistä nuorista noin puolet kertoo nähneensä kauppakeskuksessa järjestyshäiriöitä ja osa myönsi myös itse aiheuttaneensa niitä. Nuoret kertovat alkoholin vaikutuksen alaisena olevien ihmisten ja huumeiden käyttäjien aiheuttavan eniten häiriöitä. Monet nuoret kertovat myös toisten nuoren häiriköivän kauppakeskuksessa ja osa kokee tämän pelottavana. Muiden nuorten häiriköinnin kokee häiritsevänä etenkin shoppailijat, odottelijat ja piipahtelijat. Myös osa hengailijoista kertoo muiden nuorten käytöksen olevan häiritsevää. (Lampela & Tani 2017.)

Koska järjestyksenvalvojien toiminta nuorten mukaan vaihtelee paljon henkilöstä riippuen, kokevat nuoret eniten negatiivisia kohtaamisia sellaisten järjestyksenvalvojien kanssa, joiden käytös nuoria kohtaan on määräilevää, rajoittavaa ja jopa vihamielistä. Nuoret kuitenkin kokevat, että järjestyksenvalvojan tulee olla tiukka ja asioihin tulee puuttua tarvittaessa, mutta nuoret toivovat silti näissä tilanteissa järjestyksenvalvojan olevan ystävällinen ja asiallinen. Nuoret kertovat joskus jopa tahallaan ärsyttävänsä huonolla asenteella heitä kohtelevia järjestyksenvalvojia ja juoksuttavansa heitä tarkoituksella. Tällaisissa tilanteissa järjestyksen-

valvojan poistaessa nuoret kauppakeskuksesta he usein palaavat heti toisesta ovesta sisään, kun järjestyksenvalvoja on poistunut muualle. (Lampela & Tani 2017.)

Parhaissa tapauksissa kohtaavat paljon kauppakeskuksessa aikaansa viettävä nuori ja järjestyksenvalvoja, joka suhtautuu nuoriin ohjaavasti. Näin toimiva järjestyksenvalvoja asettaa nuorille selkeät rajat, mutta myös välittää nuorten hyvinvoinnista, ymmärtää nuoria ja pyrkii ennaltaehkäisemään ongelmia nuorten kanssa keskustelemalla ja neuvottelemalla. Tällaisilla positiivisilla kohtaamisilla voi olla suuri vaikutus nuoren elämään ja nämä ovat nuoren kannalta merkittäviä kohtaamisia. Nämä kohtaamiset kertovat, että järjestyksenvalvojen merkitys nuorille on paljon suurempi, kuin vain järjestyksen ylläpito kauppakeskuksessa. Järjestyksenvalvojat ovat myös aikuisen malleja ja tuovat nuorille turvallisuuden tunnetta. (Lampela & Tani 2017.)

Kauppakeskukset ovat nuorille kasvuympäristöjä, joissa aikuisten ohjaavalla käytöksellä on nuorten kasvua ja elämässä selviytymistä parantava rooli. Nuorten käyttäytymistä kauppakeskuksissa voidaan edistää sopimalla nuorten kanssa yhteisistä pelisäännöistä. Parhaiten prosessi toimii silloin, kun nuoret itse pääsevät mukaan sopimaan säännöistä. Kun nuoret pääsevät itse sopimaan ja vaikuttamaan sääntöihin, he myös noudattavat niitä paremmin. (Lampela & Tani 2017.)

Nuorten Palvelu ry on nuorten hyvinvoinnin edistämisen lisäksi pyrkinyt koulutuksen ja konsultoinnin keinoin parantamaan kaupallisissa tiloissa toimivien aikuisten valmiuksia kohdata nuoria. Näiden aikuisten kouluttaminen ja ottaminen mukaan yhteistyöhön on tärkeää, koska he ovat paikalla päivittäin ja kohtaavat työssään huomattavan paljon nuoria ja pystyvät läsnä ollessaan havaitsemaan nuoriin liittyviä huolestuttavia signaaleja. Heillä on mahdollisuus toimia aikuisen mallina ja tärkeänä osana nuorten parissa työskentelevien tahojen yhteistyöverkostoa. Ajatuksena on, että nuori kohdataan ja häntä autetaan paikassa, jossa hän jo valmiiksi on. Kyseessä on ns. kolmas työ - käsite, jossa pyritään vastamaan asiakkaan ja toimintaympäristön tarpeisiin yhdistämällä ammattilaisten osaamista. Tarkoitus ei ole, että toisen alan ammattilaiselle rakennetaan toisen ammattilaisen osaaminen tai koulutus, mutta hän lainaa tiettyjä toisen ammattilaisen osa-alueita tarpeen mukaisesti. Mikäli nuori ei tarvitse mitään erityispalveluita, häntä ei näin ollen tarvitse siirtää ammattilaiselta toiselle. Näin ehkäistään nuoren syrjäytymistä yhteiskunnan auttamisrakenteiden ulkopuolelle. Kolmannessa työssä mukana olevat sitoutuvat yhteisiin tavoitteisiin, toimivat vuorovaikutuksessa ja kunnioittavat toistensa osaamista. (Lampela ym. 2017, 40-42.)

Noja - työmuoto toimii käytännön esimerkkinä kolmannesta työstä. Nuorten Palvelun pyrkimyksenä on ollut lisätä kauppakeskuksissa nuoriin ohjaavasti suhtautuvien järjestyksenvalvojen määrää ja tästä ajatuksesta myös Noja - työmuoto on syntynyt. Tämä työmuoto on koettu nuorten keskuudessa hyväksi ja se on lisännyt nuorten luottamusta järjestyksenvalvojiin yle-

sesti. Nuoret ovat antaneet positiivista palautetta siitä, että Noja on helposti lähestyttävä ja Noja - työmuoto on rakentanut nuorten ja järjestyksenvalvojien välille luottamusta, jota ei aikaisemmin ole ollut. Erityisesti Noja - työmuoto on suunnattu kauppakeskuksessa runsaasti aikaa viettäville nuorille ja monia ongelmatilanteita on pystytty ratkaisemaan yhteistyöllä. Nämä kauppakeskuksissa runsaasti aikaansa viettävät nuoret ovat nuorisotyölle vaikeasti tavoitettavissa, mutta he ovat jatkuvasti tekemisissä kauppakeskuksessa toimivien aikuisten kanssa. Nuoret hyötyvät Noja toiminnasta monilla tavoilla. Heidän oleilunsa tiloissa tulee sallivammaksi, ja heitä on kohtaamassa osaavampi ja paremmin nuoria ymmärtävä aikuinen. Lisäksi nuoret pääsevät entistä paremmin vaikuttamaan ja osallistumaan heille tärkeään tilaan liittyvissä asioissa. Myös turvallisuusalalle on saatu toiminnalla uusia toimintamalleja nuorten kanssa toimimiseen ja yksittäiset työntekijät ovat saaneet työkaluja arkeensa, jolloin työn kuormitus on vähentynyt. (Lampela ym. 2017, 43-44.)

5 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyötä varten haastateltiin kolme Noja - työmuodossa työskentelevää henkilöä. Nämä Nojat valikoituivat haastateltaviksi, koska he ovat ainoita henkilöitä, jotka tällä hetkellä ovat suorittaneet koko Noja perehdytysprosessin ja ovat ehtineet työskennellä Nojina riittävän kauan. Noja - työmuoto on tällä hetkellä laajenemassa, mutta aloittavien Nojien perehdytys on vielä kesken, joten heillä ei ollut vielä opinnäytetyön tutkimuksen kannalta sellaista tietoa ja näkemystä, jota tässä työssä olisi voitu käyttää.

Lisäksi tätä opinnäytetyötä varten haastateltiin Nuorten Palvelu ry:n Nuorten Reviireillä toiminnan asiantuntija Pauliina Lampela. Lampela valittiin haastateltavaksi, koska hän on ollut luomassa Noja - työmuotoa alusta alkaen ja on työskennellyt vahvasti mukana Nojien perehdytyksessä ja koko Noja prosessin toteutuksessa. Opinnäytetyön tavoitteiden kannalta oli erittäin tärkeää saada haastatteluun Nuorten Palvelu ry:n edustaja, jotta Noja prosessista saadaan selkeä kokonaiskuva. Lampela toimii myös opinnäytetyön työelämän toimeksiantajana.

Koska opinnäytetyössä halutaan luoda selkeä kuvaus Noja - työmuodon toteutuksesta käytännössä ja Noja työnkuva, oli tärkeää saada tietoa myös Nojien työnantajalta. Tästä syystä päädyttiin haastattelemaan Securitas Oy:n Etelä-Suomen aluepäällikkö Tommi Ilonen, joka on Securitaksen edustajana ollut sopimassa Noja - työmuodon toteutuksesta. Ilonen työskentelee Etelä-Suomen Retail alueen aluepäällikkönä ja vastaa työssään mm. pääkaupunkiseudun kauppakeskus toimeksiantoista. Työnantaja on lopulta se taho, joka päättää miten ja millaisia työtehtäviä työntekijä suorittaa. Siksi Ilosen vastausten vertaileminen Lampelan ja Nojien vastauksiin on työn kannalta merkittävää.

Nojien, Lampelan ja Ilosen haastattelut muodostavat kokonaisuuden, jonka pohjalta voidaan luoda Noja - työmuodon toteutukselle selkeät vaiheet ja näiden haastatteluiden pohjalta pystytään listaamaan Nojien työnkuva.

5.1 Menetelmien valinta

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin puolistrukturoidut haastattelut. Puolistrukturoidut haastattelut valittiin, koska tietoa haluttiin saada opinnäytetyön kannalta oleellisiin asioihin pieneltä asiantuntija joukolta (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 105). Puolistrukturoidussa haastattelussa on kuitenkin mahdollista muuttaa kysymysten järjestystä ja esittää tarkentavia lisäkysymyksiä tarvittaessa (Ojasalo ym. 2015, 109). Tämä haastattelu tapa tuntui parhaimmalta tähän opinnäytetööhän tarvittavan tiedon saamiseksi.

Puolistrukturoitu haastattelu etenee siten, että kaikille haastateltaville esitetään samat tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä. Tämä haastattelutapa sijoittuu formaaliudessaan teemahaastattelun ja täysin strukturoidun haastattelun väliin. Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteisiin, joissa halutaan tietoa juuri tietyistä asioista eikä haastateltaville ole tarpeellista antaa suuria vapauksia haastatteluissa. (Tietoarkisto 2018a.)

Puolistrukturoidut haastattelut sopivat tämän opinnäytetyön toteutukseen hyvin, koska Nojia työskentelee tällä hetkellä niin vähän, että heidän osaltaan ei ollut mahdollista saada luotettavaa tilastollista tietoa esimerkiksi kyselylomakkeen kautta. Opinnäytetyön tutkimusosa toteutettiin haastattelemalla kolmea Noja työtä tekevää henkilöä, Securitas Oy:n aluepäällikköä ja Nuorten Palvelu ry:n asiantuntijaa.

Kaikissa haastatteluissa käytettiin paljon samoja kysymyksiä. Nojien haastattelu kysymykset olivat keskenään identtisiä. Securitas Oy:n aluepäällikön ja Nuorten Palvelu ry:n asiantuntijan haastatteluihin kysymyksiä muokattiin hieman, jotta niistä saatiin tarvittavat tiedot opinnäytetöitä varten. Näiden haastatteluiden kysymykset ovat keskenään lähes samat, jotta niiden vastauksia pystytään vertailemaan toisiinsa.

5.2 Haastatteluiden toteutus

Haastattelut aloitettiin maaliskuun 2018 aikana ja haastatteluja jatkettiin huhtikuun 2018 puolelle. Viimeinen haastattelu saatiin toteutettua 10.4.2018. Haastatteluiden kysymyslomakkeet ovat tämän työn liitteinä 1,2 ja 3.

Koska Nojat työskentelevät eri paikkakunnilla Suomessa ja Nuorten Palvelu ry toimii Kuopiossa, päätettiin haastattelut toteuttaa aikataulullisista syistä puhelimitse. Kuitenkin Ilosen työskennellessä Helsingissä samassa rakennuksessa opinnäytetyön kirjoittajan kanssa, pystyttiin Ilosen haastattelu järjestämään kasvotusten. Puhelinhaastattelut todettiin kuitenkin pa-

remmaksi vaihtoehdoksi, kuin sähköpostin välityksellä tehdyt haastattelut. Haastatteluista kirjattiin vastaukset mahdollisimman tarkasti ylös haastattelujen analysointia varten.

Nojat toimivat työssään järjestyksenvalvojina ja kohtaavat työssään myös aggressiivisia henkilöitä ja joutuvat puuttumaan ihmisten perusoikeuksiin. Tästä syystä päätettiin, että Nojien nimiä ei tulla julkaisemaan tässä työssä heidän oman turvallisuutensa vuoksi. Nojien haastattelut ovat siis tässä työssä nimettöminä ja ne on nimetty Noja A, Noja B & Noja C. Myöskään heidän kotipaikkakuntaansa ja työskentelykohdetta ei tässä työssä mainita. Nojien nimien ja työkohteiden julkaiseminen tässä työssä ei olisi tuonut työn kannalta oleellista lisäarvoa, sillä työ keskittyy Noja - työmuodon toteutukseen ja työnkuvaan yleisellä tasolla, jolloin henkilön työkohteella ei ole merkitystä. Koska opinnäytetyön kirjoittaja toimii esimiestehtävissä Securitaksella, joka on Nojien työnantaja, oli nimettömänä pysyminen tärkeää myös työn luotettavuuden kannalta. Ajatuksena oli, että Nojien on helpompi vastata kysymyksiin rehellisesti, kun heidän nimiään ei julkaista lopullisessa työssä.

5.3 Haastatteluiden analysointi

Haastatteluiden analysointimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Teemoittelu on toimiva analysointitapa teemahaastatteluiden aineiston analysoinnissa. Haastatteluiden pohjalta kaikista haastatteluista löytyy useimmiten samat teemat ja aineisto voidaan haastatteluiden jälkeen järjestää teemoittain. Teemat mukailevat usein teemahaastattelurunkoa, mutta joskus aineistosta voi löytyä uusia teemoja ja teemat eivät välttämättä mukaile tutkijan laatimaa järjestystä. (Tietoarkisto 2018b.)

Haastatteluiden tuloksia analysoitiin haastatteluista tehtyjen muistiinpanojen perusteella. Analysointi pyrittiin tekemään mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jotta haastattelijalla oli vielä haastateltavan vastaukset tuoreessa muistissa ja muistiinpanoja oli mahdollisuus täydentää. Haastatteluiden vastaukset järjestettiin teemoittain siten, että vastausten yhtäläisyydet pystyttiin selvästi havaitsemaan ja samalla eroavaisuudet huomioimaan. (Ojasalo ym. 2015, 110-111.)

Haastatteluiden toteutuksen jälkeen aineistosta kerättiin opinnäytetyön kannalta keskeisimmät asiat ja vähemmän merkitykselliset asiat erilleen. Opinnäytetyön tekijä kirjasi nämä kahteen erilliseen dokumenttiin ja antoi jokaiselle vastaajalle oman värikoodin, jotta opinnäytetyön tuloksia kirjoittaessa pystyttiin helposti toteamaan kenen vastaus oli kyseessä. Opinnäytetyön kannalta vaikuttavat asiat kirjattiin opinnäytetyön tuloksiin.

6 Tulokset

Tässä osiossa käsitellään opinnäytetyötä varten tehtyjen haastatteluiden tuloksia. Aluksi käsitellään Nojille pidettyjen haastatteluiden tulokset ja sitten Nuorten Palvelu ry:n asiantuntijan Pauliina Lampelan ja Securitas Oy:n aluepäällikön Tommi Ilosen haastatteluiden tulokset.

Lopuksi haastatteluiden yhteenvedossa haastatteluiden tulokset yhdistetään ja esitellään opinnäytetyön tulokset.

6.1 Nojien haastattelut

Haastattelun aluksi Nojilta kysyttiin, miten he ovat viihtyneet tehtävässään. Kaikki kolme haastateltua kertovat, että työ on ollut mielekästä ja nuorten kanssa on ollut mukavaa olla enemmän tekemisissä (Noja A 2018; Noja B 2018; Noja C 2018). Noja A kertoo, että työssä on ollut myös raskaita asioita ja etenkin tilanteet, joissa nuoria on joutunut ottamaan kiinni ja kutsumaan poliisin paikalle ovat olleet välillä ikäviä. Hän kuitenkin näkee asioista eteenpäin ilmoittamisen tärkeänä. (Noja A 2018.) Noja B kertoo, että työn vaikutus on nyt alkanut näkymään kohteella ja nuoriin on saatu luotua hyvä yhteys, mikä on rauhoittanut tilannetta (Noja B 2018).

Kaikki Nojat olivat sitä mieltä, että Noja tehtävä ei eroa suuresti normaalista järjestyksenvalvojan tehtävästä. Kaikki kertovat kuitenkin ottavansa normaalia järjestyksenvalvojaa enemmän kontaktia nuoriin ja viettävänsä näiden kanssa enemmän aikaa. (Noja A 2018; Noja B 2018; Noja C 2018.) Noja A mainitsee erona, että normaalisti järjestyksenvalvojat vain poistavat häiriköivät nuoret kauppakeskuksesta, mutta Nojat pyrkivät myös näissä tilanteissa keskustelemaan ja käymään nuorten kanssa sääntöjä läpi (Noja A 2018).

Työn haasteista Noja B kertoo, että alkuun oli haasteellista, kun ei ollut päässyt vielä kunnolla tutustumaan nuoriin. Tutustuminen luontevasti oli aluksi vaikeaa, ettei nuorille tulisi Nojan lähestymisestä hyökkäävää oloa ja kommunikaatio olisi molemmin puolin luontevaa. (Noja B 2018.) Noja C kertoo tämän haasteen esiintyvän uudestaan, kun kohteelle tulee uusia nuoria. Työ alkaa ikään kuin alusta aina uusien nuorten kanssa. (Noja C 2018.) Noja A ei osannut mainita mitään merkittäviä haasteita työssään (Noja A 2018).

Tehtävän perehdytyksestä Nojat kertovat, että he ovat saaneet perehdytystä Nuorten Palvelu ry:ltä kolmessa muutaman tunnin koulutuksessa. Koulutuksissa käsiteltiin kontaktin ottamista nuoriin ja nuorten lähestymistä. Myös nuoruutta ja tiettyyn ikään ja iän aiheuttaviin ilmiöihin kuuluvia asioita käsiteltiin koulutuksissa. Koulutukset sisälsivät myös Nuorten Palvelu ry:n alkukartoituksessa keräämiä nuorten kommentteja kohteen silloisesta tilanteesta ja koulutettavien henkilöiden omia toimintatapoja järjestyksenvalvojana käsiteltiin myös. Koulutus sisälsi myös ohjeistusta miten toimia hankalissa tapauksissa, jos ilmenee esimerkiksi tarvetta tehdä lastensuojeluilmoitus. (Noja A 2018; Noja B 2018; Noja C 2018.)

Nojat A ja C olisivat toivoneet lisää perehdytystä tai tietoa nuorten parissa yleistyvästä huumekäytöstä. He kertovat, että huumeiden käyttö nuorten keskuudessa on noussut suureksi ongelmaksi ja tästä aiheesta olisi hyvä saada lisää tietoa. (Noja A 2018; Noja C 2018.) Myös

Noja B mainitsi päihteiden käytön nuorten keskuudessa haasteeksi, mutta kertoi, että on saanut siihen jo tukea alueen yhteistyöverkostolta (Noja B 2018).

Nojien vastaukset kysymykseen, miksi he hakeutuivat Noja tehtävään, vaihtelivat. Noja A kertoo, että hän halusi vaihtelua työhönsä ja kiinnostavia tehtäviä. Hän kertoo olleensa nuorten kanssa paljon tekemisissä jo ennen Noja tehtävää, joten tämä työ tuntui luontevalta. (Noja A 2018.) Noja B kertoo kuulleensa tehtävästä ja tällaisesta mahdollisuudesta työkaveriltaan ja kiinnostui asiasta. Hän halusi tehtävän, jossa on mahdollista olla paljon tekemisissä ihmisten kanssa ja koki tärkeäksi työn, jossa voi tehdä jotain hyvää. (Noja B 2018.) Noja C kertoo, että hänen työkohteessaan oli yhdessä keskusteltu Noja tehtävän alkaessa, että ketkä järjestyksenvälvoijista olisivat tehtävään sopivia. Asiaa mietittiin yhdessä Securitaksen ja kauppakeskuksen edustajien kanssa ja hänen kiinnostustaan tehtävään oli tiedusteltu. (Noja C 2018.)

Nojat B ja C kertovat, että Noja työ on vastannut heidän odotuksiaan tai oikeastaan heillä ei juuri ollut odotuksia, koska työnkuva oli molemmille vieras. Molemmat ovat yllättyneet positiivisesti siitä, miten nopeasti nuorten kanssa saatiin luotua hyvä yhteys ja asioita on saatu aikaiseksi. (Noja B 2018; Noja C 2018.) Noja A kertoo, että itse työtehtävät ovat olleet hänelle mieluisia ja varsinkin aluksi oli mukavaa, kun oppi paljon uusia asioita. Hän kertoo, että nuoret oikeasti kuuntelevat häntä ja kertovat hänelle myös omista asioistaan. Kuitenkin oman elämäntilanteen muuttuessa Noja tehtävän työajat ovat osoittautuneet haasteellisiksi. Nojat työskentelevät pääosin ilta- ja viikonloppuvuoroissa, koska kohteella on silloin eniten nuoria. (Noja A 2018.)

Nuorten kohtaamisista kaikki Nojat kertovat, että suurin osa keskusteluista on ihan tavallista arkista kuulumisten vaihtoa, ajankohtaisista aiheista, harrastuksista ja koulusta keskustelua (Noja A 2018; Noja B 2018; Noja C 2018). Nojat B ja C kertovat käyvänsä paljon keskusteluita nuorten kanssa päihteiden käytöstä. Etenkin porukassa nuoret puhuvat päihteiden käytöstään avoimesti ja jopa asialla ylpeillen. (Noja B 2018; Noja C 2018.) Noja A kertoo nuorten kertovan hänelle myös perheidensä asioista ja ongelmista. Hän kertoo pyrkivänsä myös motivoimaan nuoria ja onkin saanut muutamia nuoria innostettua urheilemaan ja lopettamaan tupakointia ja nuuskan käyttöä. (Noja A 2018.)

Haastatteluissa kysyttiin Nojilta, miten nuoret ja muut ammattiryhmät ovat ottaneet heidät vastaan. Kaikki Nojat kertovat, että nuoret ovat ottaneet heidät hyvin vastaan ja tulevat itsekin aktiivisesti juttelemaan heidän kanssaan. (Noja A 2018; Noja B 2018; Noja C 2018.) Noja C mainitsee, että Noja saattaa olla monelle nuorelle se aikuinen, jolle voi puhua kaikkein eniten (Noja C 2018). Noja B kertoo, että kaikki kohteen järjestyksenvälvoijat ovat Nojan lisäksi alkaneet kommunikoida ja keskustelemaan enemmän nuorten kanssa, kun ennen järjestyksenvälvoijat puuttuivat vain nuorten aiheuttamiin häiriöihin. Nyt nuoret näkevät järjestyksen-

valvojat myös ihmisinä. (Noja B 2018.) Noja A muistuttaa, että nuorten joukossa on myös hankalampia tapauksia, mutta suurimman osan kanssa kommunikointi on sujunut hyvin (Noja A 2018).

Myös muut ammattiryhmät ovat ottaneet Nojat hyvin vastaan. Noja A kertoo, että nuorisotyöntekijöiden kanssa on kierretty yhdessä kohteella ja myös poliisin kanssa yhteistyö on ollut sujuvaa (Noja A 2018). Noja B kertoo myös, että nuorisotyöntekijöitä on jalkautunut kohteelle aiempaa enemmän ja Noja toiminta on nähty positiivisena ja myös tukea on ollut saatavilla. Yhteistyössä on tehty asioita yhteisen hyvän eteen. Myös Noja B mainitsee yhteistyön poliisiin kanssa sujuneen hyvin ja positiivisessa hengessä. (Noja B 2018.) Noja C kertoo, että muut ammattiryhmät ovat olleet tyytyväisiä, että tällainen työmuoto on saatu toteutettua. Nuorisotyölle on tärkeää, että kohteella on joku joka tapaa nuoria, kun he eivät itse aina ehdi olla paikalla. Yhteistyössä ovat mukana myös kaupunki, poliisi ja Suomen Punainen Risti. Kaikkien kanssa yhteistyö on ollut sujuvaa. (Noja C 2018.)

Työmuodon toteutuksen onnistumisesta Noja A toteaa, että työmuodon toteutus on hänen mielestään ollut onnistunut ja paikallinen yhteistyöverkosto on ollut toimiva. Myös lähiesimiehen tuki on ollut hänelle tärkeää. Kuitenkin Noja tehtävän työajat ovat perheelliselle haasteelliset. (Noja A 2018.) Noja B:n mielestä toteutus on kokonaisuutena ollut onnistunut. Hänen mukaansa koulutusta voisi aina lisätä ja koulutuksia voisi räätälöidä enemmän henkilön taustan ja kohteen mukaan, koska ongelmat nuorten kanssa voivat vaihdella paljon kohteen ja paikkakunnan mukaan. (Noja B 2018.) Noja C on samaa mieltä siitä, että Noja työnkuvan toteutus on onnistunut hyvin ja koko työyhteisö on ollut asiassa hyvin mukana (Noja C 2018).

Työmuodon vaikutuksesta nuoriin kaikki Nojat kertovat, että työmuodolla on ollut kohteen tilanteeseen positiivinen vaikutus ja nuorten häiriökäytös Nojien työskentelykohteissa on vähentynyt. Noja B kertoo, että nyt ei tarvitse olla niin paljon käskemässä nuoria ja myös nuoret saattavat huomauttaa muita nuoria huonosta käytöksestä. Hän uskoo, että keskustelut tuottavat varmasti myös jatkossa hyviä tuloksia, vaikka välillä samoille nuorille samojen sääntöjen kertaaminen turhauttaakin. Kaikki Nojat kertovat, että koko järjestyksenvalvonta tiimi on ollut heidän tukenaan asiassa ja tulokset on saavutettu koko työyhteisön hyvällä toiminnalla. (Noja A 2018; Noja B 2018; Noja C 2018.)

6.2 Nuorten Palvelu ry:n asiantuntijan haastattelu

Opinnäytetyötä varten haastateltiin Nuorten Palvelu ry:n Nuorten Reviireillä toiminnan asiantuntija Pauliina Lampela.

Lampela on ollut mukana Noja - työmuodon toteutuksesta alusta asti ja kertoo Noja - työmuodon synnystä seuraavaa: Idea Nojasta lähti Mikkelin AMK:n yhteisöpedagogi opiskelijalta, joka oli työskennellyt aiemmin kappakeskuksessa järjestyksenvalvojana. Hän sai idean ja

Nuorten Palvelu ry innostui ajatuksesta. Hän selvitti opinnäytetyössään eri tahoilta suhtautumista ideaansa. Selvisi, että tällaiselle työmuodolle olisi tarvetta ja asiaa lähdettiin kokeilemaan. Tämä oli juuri Nuorten Palvelu ry:n haluamaa ja järjestön toiminnalle sopivaa työtä. (Lampela 2018.)

Noja prosessin toteutuksesta Lampela kertoo, että kauppakeskus, Nuorten Palvelu ry tai Securitas Oy tai sitten kaikki nämä yhdessä toteavat tarpeen Noja toiminnalle tietyssä kohteessa. Securitas aloittaa oikeanlaisen henkilön rekrytoinnin ja sopii palvelun hinnoittelut kauppakeskuksen kanssa. Rekrytoinnin aikana Nuorten Palvelu ry suorittaa alkukartoituksen kohteen nuorille, kauppakeskuksen vuokralaisille, järjestyksenvälvoijille sekä kauppakeskusjohdolle. Kun tehtävään sopiva henkilö tai henkilöt on löytynyt, Securitas perehdyttää normaalin järjestyksenvälvojan työn. Nuorten Palvelu perehdyttää valitulle henkilölle tai henkilöille nuorisotyötä. Samassa prosessissa perehdytetään koko kohteen järjestyksenvälvontatiimi. Markkinointi ja Noja työn markkinointi nuorten keskuuteen sovitaan yhdessä. Paikallinen yhteistyöverkosto luodaan Nuorten Palvelu ry:n toimesta tai Nojat liitetään jo olemassa olevaan paikalliseen verkostoon. Nuorten Palvelu ry kartoittaa alueella toimivat verkostot ja arvioi voidaanko Nojat liittää mukaan jo alueella toimivaan verkostoon vai onko alueelle tarve luoda uusi yhteistyöverkosto. Prosessiin kuuluu Nojien aloitettua nuorten kanssa järjestettävä yhteinen tapahtuma esim. yöpyminen kauppakeskuksessa. Nuorten Palvelu ry tekee tilanteen loppukartoituksen puolivuotta - vuosi Nojien aloituksesta. (Lampela 2018.)

Lampela kertoo Nojien perehdytyksen sisällöstä, että Securitaksen perehdytettyä normaalin järjestyksenvälvojan työn, Nuorten Palvelu ry järjestää Nojalle 3kpl kolmen tunnin valmennusta nuorten asioihin. Valmennuksissa käydään läpi Noja työn sisältöä, lähtökohtia kohteessa, nuorten kohtaamista, verkostotyötä, huolta aiheuttavien tilanteiden hoitamista ja tunnistamista ja käytännön asioita, kuten tehtävään sisältyvää raportointia. Valmennuksissa on väliä vähintään 2 viikkoa jokaisen valmennuksen jälkeen. Viimeisessä valmennuksessa käydään läpi sen hetkistä tilannetta ja miten työ on alkanut sekä kerrataan asioita. Tämä on ns. yleisperehdytys Nojille ja tarvittaessa Nuorten Palvelu ry järjestää lisäkoulutusta tärkeiksi havaituista aiheista. (Lampela 2018.)

Nojien tukemisesta hän kertoo, että Nojat saavat tukea myös Nuorten Palvelu ry:ltä, mutta koska Nuorten Palvelu ry:n henkilökunta ei ole paikalla kohteella, lähin tuki ovat Nojan oma lähiesimies ja kohteen yhteistyöverkosto. Nojat saavat siis tukea yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa ja Securitakselta he saavat työn ohjausta. Nuorten Palvelu ry järjestää Noja tapaamisia säännöllisesti ja tarvittaessa Nuorten Palvelu ry:n henkilökunta on aina Nojien tukena ja apuna haasteissa. (Lampela 2018.)

Lampela kertoo Noja tehtävän sisällöstä ja sen eroista normaaliin järjestyksenvälvojan tehtävään, että normaalit järjestyksenvälvojan tehtävät kuuluvat myös Nojalle. Erona on, että

tehtävä on luotu nuorten kohtaamiseen ja nuorten kanssa toimimiseen. Tähän on järjestetty Nojille työaika, jotta he ehtivät työssään keskustelemaan nuorten kanssa. Rekrytointivaiheessa jo etsitään tehtävään motivoituneet henkilöt. Nojilla on laajempi koulutus nuorten kanssa toimimiseen. Erona normaaliin kauppakeskus järjestyksenvalvojan työhön on myös verkosto yhteistyö. Tarkoitus on, että Noja saa nuorten luottamuksen ja ongelmiin pystyttäisiin puuttumaan ennaltaehkäisevästi. (Lampela 2018.)

Nuorten Palvelu ry:n tietojen mukaan nuoret ovat suhtautuneet Nojiin positiivisesti ja järjestyksenvalvojan tiedossa on vain positiivista palautetta nuorilta. Lampelan mukaan nuoret eivät vaadi ihmeitä, he haluavat, että heidät kohdataan asiallisesti ja heidät huomioidaan. Nuorten Palvelu ry:n tiedossa on Nojien nuorilta saama palaute, että Nojat ovat joskus ainoita henkilöitä nuorille, joille voi kertoa asioistaan. (Lampela 2018.)

Lampelan tietojen mukaan myös muut ammattiryhmät ovat suhtautuneet Nojiin positiivisesti ja heidät on koettu hyväksi lisäksi yhteistyöverkostoissa. Nojat ovat pystyneet tuomaan verkostoille uutta tietoa kohteidensa tilanteista, vaikkakin aluksi oli hieman hämmennystä siitä, mistä uudessa työmuodossa on oikein kysymys. (Lampela 2018.)

Työmuodon toteutus on onnistunut Lampelan mukaan yllättävänkin hyvin. Tiivis yhteistyö Securitaksen ja Cityconin kanssa on ollut toimivaa. Ensimmäisestä Noja kokeilusta on opittu ja tehty tarvittavia muutoksia. Työmuodon onnistumisesta kertoo myös se, että sitä halutaan laajentaa moneen paikkaan ja työmuodolle on paljon kysyntää. (Lampela 2018.)

Työmuodon vaikutuksista on vain Nojien omia arvioita. Lampela kertoo, että Nojat ovat arvioineet tilanteiden nuorten kanssa rauhoittuneen kohteissaan. Nojien tekemien raporttien perusteella nuorten ja järjestyksenvalvojen välinen luottamus on kasvanut ja nuoret ovat mm. antaneet vinkkejä järjestyksenvalvoille asioista. (Lampela 2018.)

Nuorten Palvelu ry:llä on Noja - työmuotoa koskevia alustavia suunnitelmia vuoteen 2021 asti. Lampela kertoo, että tämän vuoden aikana kolmeen kauppakeskukseen tulee Noja toimintaa. Toimintaa on tarkoitus laajentaa noin kaksi uutta Noja kohdetta vuodessa. Työ halutaan tehdä kunnolla ja huolellisesti, joten työmuotoa ei voi laajentaa paljoakaan nopeammin. (Lampela 2018.)

6.3 Securitas Oy:n aluepäällikön haastattelu

Securitas Oy:n Etelä-Suomen Retail alueen aluepäällikkö Tommi Ilonen kertoo, että Securitas lähti mukaan yhteistyöhön Nuorten Palvelu ry:n kanssa Nuorten Palvelu ry:n ja Citycon Oyj:n aloittaessa yhteistyön. Tämän yhteistyön syventyessä syntyi Nuorten Palvelu ry:n esityksestä Noja - työmuoto, johon Securitas lähti mielellään mukaan. Ilonen kertoo, että Securitaksen työntekijöillä on päivittäin runsaasti kohtaamisia nuorten asiakkaiden kanssa etenkin kauppa-

keskus toimeksiannoissa. Lisäksi Securitaksella toiminta nähtiin yhteiskunnallisesti tärkeäksi. (Ilonen 2018.)

Ilonen kertoo, että Noja prosessi käynnistyy kohteen tarpeen havaitsemisella. Tämän jälkeen Securitas sopii käytännön asiat kuten palvelun hinnoittelun kauppakeskuksen edustajien kanssa. Kun asia on saatu sovittua, aloitetaan sopivan henkilön rekrytoiminen. Mikäli valittu henkilö ei ole aikaisemmin työskennellyt kyseisessä kohteessa tai turvallisuusalalla, järjestää Securitas tarvittavat lupakoulutukset sekä perehdyttää normaalin työskentelyn kohteessa. Kun henkilö on perehdytetty normaaliin tehtävään, käynnistää Nuorten Palvelu ry Noja tehtävän erityisen nuorisotyöhön keskittyvän perehdytyksen yhteisesti sovitun aikataulun mukaisesti. Nuorten Palvelu ry perehdyttää Nojia 3 kertaa kolmen tunnin pituisissa tapaamisissa. Lisäksi työnkuvan tiedottamisesta sovitaan yhdessä Securitaksen, Nuorten Palvelu ry:n sekä kauppakeskuksen edustajien kanssa. (Ilonen 2018.)

Nojien rekrytoinnista Ilonen kertoo, että tehtävään etsitään erityisesti sosiaalisilta ominaisuuksiltaan sopivia ja nuorison parissa työskentelyyn motivoituneita henkilöitä. Lisäksi valittujen henkilöiden tulee täyttää Securitaksen normaalin rekrytointiprosessin edellytykset ja oltava ominaisuuksiltaan sopivia työskentelemään kohteissa, johon Nojia rekrytoidaan. Noja työssä ja kauppakeskusjärjestyksenvalvojan työssä korostuvat henkilön yhteistyötaidot ja kyky kommunikoida sujuvasti suullisesti ja kirjallisesti. (Ilonen 2018.)

Tukea Nojat saavat Securitaksen esimiehiltä. Noja kohteissa toimivat esimiehet koulutetaan Noja toimintaan Nuorten Palvelu ry:n toimesta osana Noja prosessia, jotta heillä olisi riittävät tiedot Nojien tukemiseen. Lisäksi prosessissa Nuorten Palvelu ry muodostaa kohteelle yhteistyöverkoston, josta Nojat saavat myös tukea nuorisoa koskeissa haasteissa. (Ilonen 2018.)

Nojat toimivat osana kohteen järjestyksenvalvoja tiimiä ja osallistuvat muiden järjestyksenvalvojien tavoin normaaleihin tehtäviin. Ilosen mukaan Nojat keskittävät näkyvään valvontaan käytettävää aikaa nuorten keskuuteen ja käyvät runsaasti keskusteluita nuorten kanssa. Nojat tekevät kohteen normaalin raportoinnin lisäksi erillistä raportointia, jonka sisältö ja käyttö on sovittu siten, että siinä ei esiinny arkaluontoista tietoa ja nuoria ei esimerkiksi yksilöidä raporteissa. Erona on myös muista järjestyksenvalvojista poikkeava koulutus nuorisotyön asioihin. (Ilonen 2018.)

Ilonen kertoo, että Securitaksen tietojen mukaan ja Nojien ja Nuorten Palvelu ry:n kanssa käytyjen keskusteluiden mukaan nuoret ovat ottaneet Noja - työmuodon hyvin positiivisesti vastaan. Myös kauppakeskusten puolella on ollut palvelulle kiinnostusta ja etenkin Citycon Oyj:n kanssa palvelua on kehitetty ja laajennettu tiiviissä yhteistyössä. Myös muut ammattiryhmät ovat Ilosen tietojen mukaan suhtautuneet Noja - työmuotoon positiivisesti ja yhteistyö on ollut hedelmällistä. (Ilonen 2018.)

Ilonen kertoo, että vaikka työmuodon vaikutuksia on näin lyhyellä aikavälillä vaikea arvioida, ovat kaikki signaalit vaikuttaneet positiivisilta ja hän uskoo, että työmuodon vaikutukset tulevat näkymään pitkän aikavälin tarkastelussa. Työmuodon toteutus on ollut Ilosen mukaan onnistunut ja ensimmäisen kokeilun jälkeen työmuoto on laajentunut ja sitä on kehitetty yhteisissä tapaamisissa Nuorten Palvelu ry:n kanssa. (Ilonen 2018.)

Ilonen uskoo, että työmuotoa tullaan jatkamaan ja laajentamaan. Koska rekrytointi- ja perehdytysvaiheet ovat työmuodon onnistumisen kannalta kriittisiä, ei palvelua pystytä laajentamaan räjähdysmäisesti vaan kaikki prosessin vaiheet on tehtävä huolellisesti. Kauppakeskusten kiinnostus ja halu työmuodon toteuttamiseen on palvelun jatkon kannalta tärkeintä ja tämän hetkinen viesti kauppakeskusten suunnalta on se, että palvelua ollaan kiinnostuneita laajentamaan. (Ilonen 2018.)

6.4 Tulosten yhteenveto

Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että prosessin toteutus on ollut hyvin onnistunut. Nojat olivat pääosin tyytyväisiä perehdytyksen ja tuen määrään, mutta nuorten huumeiden käyttö nousi Nojien haastatteluissa esiin. Aiheesta toivottiin lisää tietoa, joten aiheen sisällyttämistä osaksi perehdytystä olisi syytä harkita. Myös perehdytyksen räätälöiminen henkilön omien valmiuksien ja työkohteen mukaan nousi esille ja tätä olisi myös syytä harkita jatkossa.

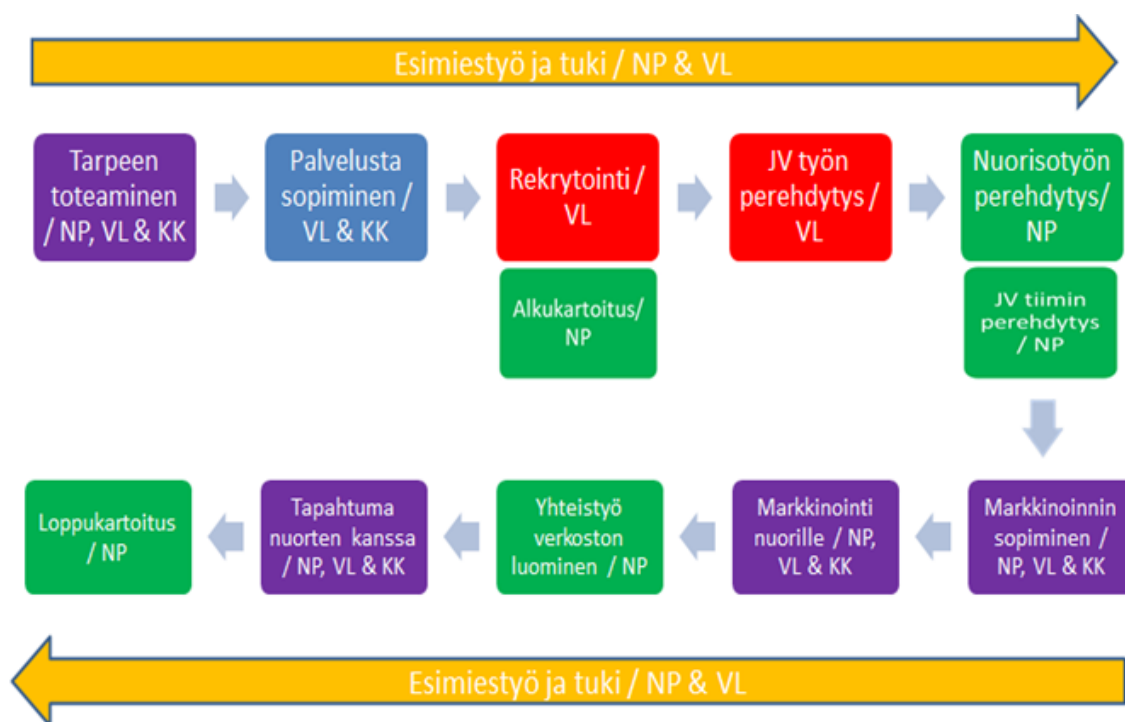
Kaikki Nojat ovat viihtyneet tehtävässään hyvin, joten työtehtävät ovat selvästi mielekkäitä. Nojien haastatteluissa nousi esiin lähiesimiehen ja muun työyhteisön tuen tärkeys. Työmuodon laajentuessa on syytä miettiä, miten lähiesimiehen ja muun työyhteisön sitoutuminen asiaan saadaan varmistettua. Myös yhteistyöverkoston toimivuudesta kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä. Yhteistyöverkoston toiminta on ollut hyödyllistä ja muut ammattiryhmät ovat ottaneet Nojat positiivisesti vastaan.

Nojat kertovat kohtaamisten nuorten kanssa olevan pääsääntöisesti normaalia arkisista asioista keskustelua ja kuulumisten vaihtoa. Nuoret kertovat Nojille myös vakavammista asioista, kuten ongelmistaan ja päihteiden käytöstään. Jotta Nojilla olisi riittävä osaaminen käydä tällaisia keskusteluja nuorten kanssa, korostuu perehdytysprosessin ja yhteistyöverkoston tuki tärkeäksi.

Lampelan ja Ilosen haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että Nuorten Palvelu ry:llä ja Securitaksella on hyvin yhtenäinen näkemys siitä, kuinka Noja - työmuoto toteutetaan. Molemmilla osapuolilla on myös selkeä ja yhtenevä kuva vastuun jaosta.

Haastatteluiden perusteella pystytään luomaan Noja - työmuodon toteutukselle selkeä prosessi. Haastatteluista saadun informaation perusteella on tehty prosessikuvaus (kuvio 3), joka kuvaa Noja - työmuodon käytännön toteutusta. Prosessikuvaus luotiin selkeyttämään Noja -

työmuodon toteutuksen vaiheita ja sitä, mikä organisaatio on vastuussa mistäkin vaiheesta. Noja - työmuodon toteutukseen liittyy monia vaiheita, joten opinnäytetyössä päädyttiin ratkaisuun, että prosessikuva on selkein tapa kuvata työmuodon toteutusta. Myös vastuiden kuvauksessa prosessikuvasta saa selkeimmän käsityksen siitä, mikä vaihe on kunkin organisaation vastuulla. Prosessikuvassa haluttiin painottaa Nojien tarvitseman esimiestyön ja tuen tärkeyttä, joten nämä päätettiin kuvata koko prosessin ajan kestävinä nuolina.



NP = Nuorten Palvelu ry

VL = Vartioimisliike

KK = Kauppakeskusjohto

Kuvio 3: Noja prosessin toteutus ja vastuut

Kuten kuviosta 3 voidaan todeta, lähtee prosessi liikkeelle tarpeen toteamisesta, jonka jälkeen vartioimisliike ja kauppakeskus sopivat palvelusta. Tämän jälkeen vartioimisliike aloittaa sopivan henkilön rekrytoinnin ja Nuorten Palvelu ry käynnistää samanaikaisesti kohteen tilanteen alkukartoituksen. Kun tehtävään valittu henkilö on rekrytoitu, perehdyttää vartioimisliike normaalin järjestyksenvalvojan työn, jonka jälkeen Nuorten Palvelu ry perehdyttää nuorisotyötä Nojalle ja koko järjestyksenvalvonta tiimille. Työmuodon markkinoinnista ja työmuodon markkinoinnista nuorten keskuuteen sopivat kaikki osapuolet yhdessä. Nuorten Palvelu ry vastaa paikallisen yhteistyöverkoston luomisesta tai Nojan liittämisestä olemassa olevaan verkostoon. Nojien jo aloitettua työnsä järjestetään nuorten kanssa yhteinen tapahtuma kauppakeskuksessa. Nuorten Palvelu ry toteuttaa tilanteen loppukartoituksen, kun Noja

on työskennellyt kohteella vähintään puoli vuotta. Koko prosessin ajan Nojat saavat tukea esimiehiltään, Nuorten Palvelu ry:ltä ja Nuorten Palvelu ry:n luomalta paikalliselta yhteistyöverkostolta.

Haastatteluiden pohjalta pystytään luomaan myös Noja työn sisältö. Haastatteluiden tulosten perusteella Noja työnkuva sisältää seuraavat asiat:

- Normaalit järjestyksenvalvojan tehtävät
- Koulutus Nuorten Palvelu ry:ltä nuorten kanssa toimimiseen
- Nuorten kanssa kommunikointi ja ajanvietto
- Nuorten luottamuksen saaminen ja ongelmien ennaltaehkäisy
- Verkostoyhteistyö
- Erillinen raportointi

Noja - työmuodon työnkuva ja Noja - työmuodon toteutuksen prosessikuva (Kuvio 3) ovat tämän opinnäytetyön keskeisimmät tulokset. Työnkuvaa pystytään käyttämään ainakin uusien Nojien rekrytoinnissa, jotta tehtävään valitulla henkilöllä olisi heti alusta alkaen tiedossa, millaisia asioita tehtävä sisältää ja mitä häneltä työssään odotetaan.

Noja - työmuodon prosessin toteutuksen ja vastuiden määrittely on hyödyllistä palvelun laajentuessa. Näin myös uusille työmuodon toteutukseen osallistuville tahoille pystytään selvästi havainnollistamaan, miten prosessi on tarkoitus toteuttaa ja mitkä vastuut prosessista ovat heidän hoidettavanaan.

7 Pohdinta

Tällä hetkellä Noja työn vaikutuksista nuorten häiriökäyttäytymiseen kauppakeskuksissa on lähinnä vain arvioita. Jatkossa Noja työn vaikutuksia nuorten käyttäytymiseen kauppakeskuksissa olisi hyvä tutkia myös tilastollisesti. Faktoihin perustuvat työmuodon hyödyt lisäisivät varmasti uusien kauppakeskusten halukkuutta olla mukana toteuttamassa palvelua. Koska kauppakeskusten edustajien näkemykset työnkuvan toteutuksesta on rajattu tämän työn ulkopuolelle, olisi aihetta loogista tutkia jatkossa. Kauppakeskus on kuitenkin se taho, joka mahdollistaa palvelun toteutuksen ja siksi tämän osapuolen näkemysten tutkiminen olisi tärkeää.

Nojat kohtaavat työssään myös hankalia tilanteita ja joskus tilanteet voivat olla henkisesti kuormittavia. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi päihde ongelmaisesta nuoresta lasten-suojelu ilmoituksen tekeminen. Onnistuneen perehdytysprosessin tärkeys korostuu haasteelli-

sisä tilanteissa. Paikallisen yhteistyöverkoston tuki on myös tärkeää, että Nojat eivät jää yksin ongelmien kanssa, joissa välttämättä heidän lähiesimiehellään ei ole riittävää asiantuntemusta toimia apuna. Kuitenkin työnantajan, lähiesimiehen ja muun työyhteisön tuki on äärimmäisen tärkeää Noja toiminnan onnistumisen kannalta ja tämä nousi esiin myös Nojien haastatteluissa.

7.1 Kehittämisehdotukset

Koska Nojille kuuluvat myös samat tehtävät, kuin muillekin järjestyksenvalvojille, täytyy työnantajan järjestää Nojille mahdollisuus ja resurssit tehdä Noja työhön liittyviä tehtäviä, kuten Lampela haastattelussaan mainitsee. Ilonen kertoi haastattelussaan, että Nojat käyttävät näkyvään valvontaan käytettävää työaikaa nuorten kohtaamiseen. Töiden järjestely työkohteessa on kuitenkin syytä miettiä tarkasti lähiesimiehen kanssa, jotta varmistutaan siitä, että Nojilla on riittävästi aikaa suorittaa kaikki tehtävät, kuten erillinen Noja raportointi.

Osa Nojista toivoi, että perehdytysprosessi olisi sisältänyt tietoa huumeidenkäytöstä nuorten keskuudessa. Tämä on Nojien kertoman mukaan iso ongelma heidän työskentely kohteissaan ja he kokivat omat tietonsa tästä aiheesta puutteellisiksi. Kaikki Nojat nostivat nuorten päihdeiden käytön jossain muodossa esiin haastatteluiden aikana. Aiheen lisäämistä perehdytykseen olisi jatkossa syytä pohtia.

Noja työnkuvan onnistunut toteutus on pitkälti onnistuneen yhteistyön ja kommunikoinnin ansiota. Työnkuvan laajentuessa tulevaisuudessa on mahdollisesti yhteistyöhön tulossa mukaan myös uusia organisaatioita. Uusien tahojen sitouttamista mukaan työmuodon toteutukseen on syytä miettiä, jotta pystytään varmistamaan kaikkien osapuolten riittävä sitoutuminen prosessin toteutukseen. Tällä hetkellä kolmen organisaation tekemä yhteistyö on haavoittuvainen järjestelmä, jos yksi tai useampi organisaatio ei hoitaisikaan osuuttaan sovitulla tavalla, ei työmuotoa varmasti pystyittäisi toteuttamaan laadukkaasti.

7.2 Itse arviointi ja luotettavuus

Opinnäytetyön prosessi sujui tavoitteiden ja suunnitelman mukaisesti. Opinnäytetyön tekeminen oli opettava kokemus ja opinnäytetyön tekemisen yhteydessä kirjoittajan omat tiedot nuorten ajanvietosta kauppakeskuksissa ja nuorten ja järjestyksenvalvojien kohtaamisista kasvoivat. Opinnäytetyön aiheen rajausta oli onnistunut ja yhden opiskelijan resurssit riittivät opinnäytetyön tekemiseen. Aihetta olisi ollut kiinnostavaa tutkia laajemminkin, mutta silloin yhden opiskelijan aika ei olisi riittänyt opinnäytetyön tekemiseen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata, miten Noja työnkuva toteutetaan käytännössä. Opinnäytetyön kirjoittajan mielestä opinnäytetyön tavoitteet täytettiin ja Noja - työmuodon toteutusprosessista saatiin luotua selkeä kuvaus. Myös Nojien työnkuva saatiin luotua, joka oli opinnäytetyö tavoitteena. Opinnäytetyössä tutkittiin myös Noja prosessin onnistumisen koke-

muksia etenkin Nojien näkökulmasta. Vaikka Nojia työskentelee opinnäytetyön teko vaiheessa niin vähän, että varsinaista tilastollista tietoa aiheesta ei ollut mahdollista kerätä, selvisi kuitenkin haastateltujen Nojien näkemykset työmuodon toteutuksen onnistumisesta.

Kokonaisuutena opinnäytetyö on kirjoittajan mielestä luotettava ja opinnäytetyön prosessi on helposti uusittavissa. Haastatteluiden tulokset kirjattiin tarkasti muistiin, jolla varmistettiin, ettei haastatteluiden analysoinnissa tapahdu asiavirheitä. Haastateltujen henkilöiden vastaukset mukailivat toisiaan ja vahvistivat näin haastattelujen luotettavuutta, sillä vastauksissa ei ollut ristiriitoja. Kirjoittaja pitää opinnäytetyön toteutusta onnistuneena ja tuotosta johdonmukaisena. Myös toimeksiantajalta saatu palaute mukailee kirjoittajan omaa arviota opinnäytetyön onnistumisesta. Toimeksiantaja oli sitä mieltä, että opinnäytetyö selkeyttää Noja - työmuodon toteutusta ja auttaa sen toteuttamisessa ja kehittämisessä jatkossa. Opinnäytetyö tehtiin sekä kirjoittajan, että toimeksiantajan arvioiden mukaan sujuvassa yhteistyössä työelämän kanssa.

Lähteet

Painetut

Huvinen, S., Marttila, J. & Toikka, T. 2017. Nuorten oma järjestyksenvalvoja erityisesti ”heavyythereiden” silmin. Opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu, rikosseuraamusalan koulutusohjelma. Vantaa.

Ikonen, M. & Kokkonen, A. 2015. Nuorisovartija työmuotona ”Eihän siitä ois muuta kuin hyötyä. Opinnäytetyö. Mikkelin Ammattikorkeakoulu, kansalaistoiminta ja nuorisotyö. Mikkeli.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark Oy.

Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen. 2005. Suomen kauppakeskusyhdistys ry. Jyväskylä.

Kauppila, M., Lampela, P. & Purhonen, K. 2017. Uuden ammatillisuuden lähteillä - nuorisotyö ja turvallisuusala kaupallisissa tiloissa. Teoksessa Karttunen, M. & Muotio, L. (toim.) Rajojen ylityksiä, Xamk inspiroi 1. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Kouvola. 2017, 38-45.

L1085/2015. Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista.

L1285/2016. Nuorisolaki.

Laakkonen, P. 2014. Nuoruus ja itsenäistyminen. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki.

Pyöry, N. 2015. Hanging out with young people, urban spaces and ideas: openings to dwelling, participation and thinking. Helsingin yliopiston opettajankoulutuslaitoksen tutkimuksia 374. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Saarikkomäki, E. 2017. Trust in public and private policing: Young people’s encounters with the police and private security guards. Research report. University of Helsinki, faculty of social sciences. Helsinki.

Tiainen, O. 2017. Asiakaspalvelijan hymy kantaa hedelmää. Opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, yhteisöpedagogi. Mikkeli.

Sähköiset

BusinessDictionary. 2018. Definition. Shopping Centre. Luettu 2.4.2018.
<http://www.businessdictionary.com/definition/shopping-center.html>

Citycon. 2018. Meistä. Citycon lyhyesti. Luettu 2.4.2018.
<https://www.citycon.com/fi/meista/citycon-lyhyesti>

Citycon. 2017. Vuosikatsaus 2017. Luettu 2.4.2018.
https://www.citycon.com/sites/default/files/cc_ar_fi_all.pdf

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018. Mitä teemme. Työelämä. Yritysturvallisuus. Luettu 21.4.2018.
<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018a. Mitä teemme. Työelämä. Yritysturvallisuus. Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus. Luettu 21.4.2018.

<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/kiinteisto-ja-toimitilaturvallisuus/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018b. Mitä teemme. Työelämä. Yritysturvallisuus. Väärinkäytösten ja poikkeamien hallinta. Luettu 21.4.2018.

<https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/vaarinkaytosten-ja-poikkeamien-hallinta/>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151085>

Lampela, P. & Tani, S. 2017. Ulossulkemisesta tilan jakamiseen: nuorten ja kontrollin kohtaamia kauppakeskuksessa. Luettu 17.4.2018.

<http://www.yss.fi/journal/ulossulkemisesta-tilan-jakamiseen-nuorten-ja-kontrollin-kohtaamia-kauppakeskuksessa/>

Minilex. 2018. Kuka on työntekijän työnantaja? Luettu 2.4.2018.

<https://www.minilex.fi/a/kuka-on-ty%C3%B6ntekij%C3%A4n-ty%C3%B6nantaja>

Nuorten Palvelu ry. 2018. Hankkeet. Järjestö. Nuorten Palvelu ry:n toiminta-ajatus. Luettu 1.4.2018.

<http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/jarjesto/nuorten-palvelu-ryn-toiminta-ajatus/>

Nuorten Palvelu ry. 2018a. Hankkeet. Toiminta. Lähialueyhteistyö Venäjällä. Luettu 1.4.2018.

<http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/toiminta/lahialueyhteistyo-venajalla/>

Nuorten Palvelu ry. 2018b. Hankkeet. Toiminta. Nuortenreviireillä. Luettu 1.4.2018.

<http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/toiminta/nuortenreviireilla/>

Nuorten Palvelu ry. 2018c. Hankkeet. Toiminta. Nuortenreviireillä. Nuorten oma järjestyksenvalvoja. Luettu 1.4.2018.

<http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/toiminta/nuortenreviireilla/nuorten-oma-jarjestyksenvalvoja/>

Nuorten Palvelu ry. 2018d. Hankkeet. Toiminta. Zemppari. Luettu 1.4.2018.

<http://nuortenpalvelu.fi/hankkeet/toiminta/zemppari/>

Securitas Oy. 2018. Yrityksemme. Luettu 2.4.2018.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/>

Securitas Oy. 2018a. Yrityksemme. Avainluvut. Luettu 2.4.2018.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/avainluvut/>

Securitas Oy. 2018b. Yrityksemme. Arvomme. Luettu 2.4.2018.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/arvomme/>

Securitas Oy. 2018c. Yrityksemme. Securitas konserni. Luettu 2.4.2018.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/securitas--konserni/>

Suomen kauppakeskusyhdistys. 2018. Toimiala ja markkinat. Turvallisuus. Luettu 21.4.2018.

<http://www.kauppakeskusyhdistys.fi/toimiala-ja-markkinat/turvallisuus.html>

Tietoarkisto. 2018a. Menetelmäopetus. Luettu 22.4.2018.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Tietoarkisto. 2018b. Menetelmäopetus. Luettu 25.5.2018.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Yhdistyneet kansakunnat. 2018. Nuoret YK:n asialistalla ja toimijoina. Luettu 21.4.2018.
<http://yk.fi/node/489>

Julkaisemattomat

Lampela, P. 2018. Asiantuntijan haastattelu 10.4.2018. Nuorten Palvelu ry. Kuopio.

Ilonen, T. 2018. Aluepäälikön haastattelu 30.3.2018. Securitas Oy. Helsinki.

Noja A. 2018. Nuorten Oman järjestyksenvälvojan haastattelu 28.3.2018. Securitas Oy. Helsinki.

Noja B. 2018. Nuorten Oman järjestyksenvälvojan haastattelu 5.4.2018. Securitas Oy. Helsinki.

Noja C. 2018. Nuorten Oman järjestyksenvälvojan haastattelu 9.4.2018. Securitas Oy. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön prosessi	11
Kuvio 2: Nuorten neljä tyyppiä kauppakeskuksissa tehdyn kartoituksen perusteella (Lampela & Tani 2017).	18
Kuvio 3: Noja prosessin toteutus ja vastuut.....	31

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko Nuorten Oma Järjestyksenvalvoja	40
Liite 2: Haastattelurunko Nuorten Palvelu ry asiantuntija	41
Liite 3: Haastattelurunko Securitas Oy aluepäällikkö	42

Liite 1: Haastattelurunko Nuorten Oma Järjestyksenvalvoja

Haastattelurunko toimi haastattelun ohjaavana runkona, jolla pyrittiin varmistamaan, että kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen tieto saatiin käsiteltyä haastateltavan kanssa.

Miltä työskentely Noja tehtävässä on tuntunut?

Kuvaile tehtävän sisältöä ja sen eroja normaaliin kauppakeskus järjestyksenvalvojaan

Mikä on ollut tehtävässä haasteellisinta?

Kerro tehtävän perehdytyksestä

Millaisiin asioihin olisit toivonut lisää perehdytystä tai tukea?

Mikä sai sinut hakeutumaan Nojaksi?

Onko työ vastannut odotuksiasi?

Millaisia kohtaamisia sinulla on ollut nuorten kanssa?

Miten nuoret ovat ottaneet työnkuvan vastaan?

Miten muut ammattiryhmät ovat suhtautuneet Nojaan?

Miten Noja - työmuodon toteutus on mielestäsi onnistunut? Onko työmuodolla ollut toivottua vaikutusta nuoriin?

Liite 2: Haastattelurunko Nuorten Palvelu ry asiantuntija

Haastattelurunko toimi haastattelun ohjaavana runkona, jolla pyrittiin varmistamaan, että kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen tieto saatiin käsiteltyä haastateltavan kanssa.

Miten Noja - työmuoto on syntynyt?

Miten Noja prosessi toteutetaan?

Miten Nojat perehdytetään työhönsä?

Miten Nojat saavat tukea haasteisiin?

Kuvaile tehtävän sisältöä ja sen eroja normaaliin kauppakeskus järjestyksenvalvojaan

Miten nuoret ovat ottaneet työnkuvan vastaan?

Miten muut ammattiryhmät ovat suhtautuneet Nojaan?

Miten Noja - työmuodon toteutus on mielestäsi onnistunut? Onko työmuodolla ollut toivottua vaikutusta?

Miten Noja - työmuotoa on tarkoitus jatkaa?

Liite 3: Haastattelurunko Securitas Oy aluepäällikkö

Haastattelurunko toimi haastattelun ohjaavana runkona, jolla pyrittiin varmistamaan, että kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen tieto saatiin käsiteltyä haastateltavan kanssa.

Miten Noja - työmuoto on syntynyt?

Miten Noja prosessi toteutetaan?

Miksi Securitas on lähtenyt mukaan Noja - työmuodon toteutukseen?

Miten Nojat valitaan tehtäväänsä?

Miten Nojat perehdytetään työhönsä?

Miten Nojat saavat tukea haasteisiin?

Kuvaile tehtävän sisältöä ja sen eroja normaaliin kauppakeskus järjestyksenvalvojaan

Miten nuoret ovat ottaneet työnkuvan vastaan?

Miten muut ammattiryhmät ovat suhtautuneet Nojaan?

Miten Noja - työmuodon toteutus on mielestäsi onnistunut? Onko työmuodolla ollut toivottua vaikutusta?

Miten Noja - työmuotoa on tarkoitus jatkaa?